UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Influencia del Clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

PRESENTADO POR:

Bach. Luz Angélica Pérez Álvarez

Bach. Elsa Sofía Ramos Flores

ASESOR:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Abril - 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FERRETERA BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Bach. Luz Angélica Pérez Álvarez

Bach. Elsa Sofía Ramos Flores

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Abril - 2021

COPYRIGHT © 2020 by

PÉREZ ÁLVAREZ, Luz Angélica.
RAMOS FLORES, Elsa Sofía.

Todos los derechos reservado

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FERRETERA BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Víctor Valdivieso Sir

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Dedicatoria

La dedicamos a Dios por brindarnos la fuerza y salud para seguir adelante en el proceso de aprendizaje que nos hemos trazado y seguir cumpliendo nuestros anhelos deseados.

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en lo académico como en la vida; por su incondicional apoyo y sacrificio durante todo este tiempo.

A nuestros hermanos (a) por estar con nosotras siempre y brindarnos las palabras exactas para seguir adelante y no rendirnos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que nuestro proyecto se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos con nosotras.

Agradecimiento

Al responsable de la gerencia Sr. Eliseo Bustamante Ruiz de la Empresa Ferretera BUSTAMANTE S.A.C. Por permitir el desarrollo del presente estudio en su empresa.

Al Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz, por su disposición, y constante asesoramiento en todo el proceso de la investigación. Por ser nuestra mano derecha y apoyarnos en todo momento. Nuestro gran agradecimiento a todos nuestros familiares y amigos que de una u otra manera nos brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria V
Agradecimiento VI
LISTA DE TABLAS IX
LISTA DE FIGURAS XI
RESUMEN XIII
ABSTRACT XIV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 15
1. Planteamiento del problema 16
1.1. Descripción de la Realidad 16
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problema específico 20
1.3. Objetivos de la investigación 21
1.3.1. Objetivo general 21
1.3.2. Objetivo específico 21
1.4. Justificación de la investigación 22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 23
2. Fundamentos teóricos 24
2.1. Antecedentes del problema 24
2.1.1. Internacional 24
2.1.3. Local 34
2.2. Bases teóricas 38
2.2.1. Concepto de variable de estudio clima organizacional 38
2.2.2. Concepto de la variable de estudio satisfacción laboral 73
2.3. Definición de términos básicos 86
2.4. Hipótesis de investigación 87
2.4.1. Hipótesis general 87
2.4.2. Hipótesis específica 87
2.4.3. Operacionalización de las variables 90
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 92
3.1. Tipo y nivel de investigación 93
3.1.1. Tipo de investigación. 93
3.1.2. Nivel de investigación 93
3.2. Método y diseño de la investigación 93
3.2.1. Método de la investigación 93
3.2.2. Diseño de la investigación 94

3.3. Población y muestra de la investigación 94
3.3.1. Población 94
Tabla 2: colaboradores 95
3.3.2. Muestra 95
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos 96
3.4.1. Técnicas 96
3.4.2. Instrumentos 97
3.5. Aspectos éticos de la investigación 97
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 98
4.1. Resultados 99
Tabla 4:Sexo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C..... 99
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....141
Referencias bibliográficas 153
CAPITULO V: ANEXOS.....157
5.1. ANEXO N° 01. Matriz de consistencia.....158
5.2. ANEXO N° 02: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL 162
5.5. ANEXO N°5: FORMATO JUICIO DE EXPERTOS.....165

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables..... 91
Tabla 2: colaboradores 95
Tabla 3: Sampieri (2007) 96
Tabla 4: Sexo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C.... 99
Tabla 5: Estadísticos descriptivos – Edad de los colaboradores de la empresa ferretero BUSTAMANTE SA.C 100
Tabla 6: Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Ferreteros Bustamante S.A.C. 101
Tabla 7: Estadísticos descriptivos – ¿Realizan capacitaciones al personal en la empresa? - colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.....103
Tabla 8:Estadísticos descriptivos - ¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.....103
Tabla 9: Estadísticos descriptivos - ¿Siento afecto por la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.....104
Tabla 10: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de trabajo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.....107
Tabla 11: Estadísticos descriptivos - ¿Se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 107
Tabla 12: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que el gerente presta atención a la información que le comunican? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 107
Tabla 13: Estadísticos descriptivos - ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 110
Tabla 14: Estadísticos descriptivos - ¿Alguna vez ha trabajado en equipo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 111
Tabla 15: Estadísticos descriptivos - ¿En la empresa existe un líder aceptado por todos? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 111
Tabla 16: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que sus opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 114
Tabla 17: Estadísticos descriptivos - ¿El gerente toma decisiones de manera individual? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 114
Tabla 18 : Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que las decisiones se toman con gran facilidad? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 115
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral de la empresa Ferreteros Bustamante S.A.C. 117
Tabla 20: Estadísticos descriptivos - ¿El salario que recibe está conforme con el trabajo que realiza? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 118
Tabla 21: Estadísticos descriptivos - ¿cada colaborador gana lo que se merece por las actividades realizadas? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 118
Tabla 22: Estadísticos descriptivos - ¿Existe algún tipo de incentivo adicional a su sueldo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 119
Tabla 23: Estadísticos descriptivos - ¿Recibe un trato justo en la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 121

Tabla 24: Estadísticos descriptivos - ¿La remuneración lo motiva a seguir trabajando? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 122
Tabla 25: Estadísticos descriptivos - ¿Evitas actividades o tareas por miedo a fracasar? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 122
Tabla 26: Estadísticos descriptivos - ¿El horario de trabajo me insta a continuar dentro de la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 125
Tabla 27: Estadísticos descriptivos - ¿Mi centro de trabajo me proporciona estabilidad y seguridad? – colaboradores de la ferretera BUSTAMANTE SA.C.....125
Tabla 28: Estadísticos descriptivos - ¿La empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.....125
Tabla 29: Estadísticos descriptivos - ¿Los supervisores están perfectamente preparados para llevar a cabo su labor? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 128
Tabla 30: Estadísticos descriptivos - Hay una adecuada supervisión y monitoreo en las operaciones de la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C. 128
Tabla 31: Estadísticos descriptivos - El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada trabajador? – colaboradores de la ferretera BUSTAMANTE SA.C. 128

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: MODELO DE COMUNICACIÓN LINEAL (WE MEDIA)..... 47

FIGURA 2: Los valores en el trabajo en equipo 55

FIGURA 3: Genero según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 100

FIGURA 4: Rango de edad según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 101

FIGURA 5: ¿Debo corresponder a lo que me aporta la empresa cumpliendo bien con mi trabajo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.....104

FIGURA 6: ¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 105

FIGURA 7: ¿Siento afecto por la empresa? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019 105

FIGURA 8: ¿Considera usted que existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de trabajo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.....108

F**IGURA 9:** ¿Se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 109

FIGURA 10: ¿Considera usted que el gerente presta atención a la información que le comunican? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 109

FIGURA 11: ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 112

FIGURA 12: ¿Alguna vez ha trabajado en equipo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 112

FIGURA 13: ¿En la empresa existe un líder aceptado por todos? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019 113

FIGURA 14: ¿Considera usted que sus opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.....115

FIGURA 15: ¿El gerente toma decisiones de manera individual? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019 116

FIGURA 16: ¿Considera usted que las decisiones se toman con gran facilidad? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 116

FIGURA 17: ¿El salario que recibe está conforme con el trabajo que realiza? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 119

FIGURA 18: ¿cada colaborador gana lo que se merece por las actividades realizadas? - En base de los datos del Test de clima organizacional y 120

satisfacción laboral 2019. 120

FIGURA 19: ¿Existe algún tipo de incentivo adicional a su sueldo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 120

FIGURA 20: ¿Recibe un trato justo en la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 123

FIGURA 21: ¿La remuneración lo motiva a seguir trabajando? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 123

FIGURA 22: ¿Evitas actividades o tareas por miedo a fracasar? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 124

FIGURA 23: ¿El horario de trabajo me insta a continuar dentro de la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019. 29

FIGURA 24: ¿Mi centro de trabajo me proporciona estabilidad y seguridad? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019……...127

FIGURA 25: ¿La empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019……..127

FIGURA 26: ¿Los supervisores están perfectamente preparados para llevar a cabo su labor? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019……...132

FIGURA 27: ¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo en las operaciones de la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019……...133

FIGURA 28: ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada trabajador? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019……133

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – Cajamarca 2019.

La investigación fue realizada en la ciudad de Cajamarca en la empresa ferretera Bustamante S.A.C; el tipo de investigación que se adecua al presente trabajo son de tipo correlacional, respecto a la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0, 865 por tanto, son fiables y consistentes.

La estrategia de prueba de hipótesis es el chi- cuadrado, así mismo la población objeto de la investigación estuvo constituida por 26 colaboradores, la técnica de investigación empleada fue la encuesta tipo Likert, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando SPSS y Excel.

Con respecto a la hipótesis, de acuerdo al análisis de resultados se observó que el valor de Pearson r=0.556, lo cual indica que se acepta la hipótesis de lo cual se estipula una influencia directa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa BUSTAMANTE S.A.C.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The main objective of this thesis is to determine the influence of the organizational climate on job satisfaction in the company BUSTAMANTE S.A.C. - Cajamarca 2019.

The research was conducted in the city of Cajamarca in the hardware company Bustamante S.A.C; the type of research that suit the present work are of correlational type, regarding the validity and reliability of the instrument were conducted; according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0, 865 therefore, they are reliable and consistent.

The hypothesis testing strategy is the chi-square, likewise the research population consisted of 26 collaborators, the research technique used was the Likert-type survey, the data collection instrument was the questionnaire, the data processing and analysis was performed using SPSS and Excel.

With respect to the hypothesis, according to the analysis of results, it was observed that the Pearson value r=0.556, which indicates that the hypothesis is accepted, which stipulates a direct positive influence between the organizational climate and work performance in the company BUSTAMANTE S.A.C.

Key words: Organizational climate, job performance

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la Realidad

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima laboral, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. (Lámbarri, 2017).

En este sentido se puede decir que, para que las organizaciones funcionen eficientemente es muy importante que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que puedan afectar el desempeño de los colaboradores.

Así mismo, el tema del clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas. En los últimos años se ha constituido en objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que hacen esfuerzos para identificarlo, tomando como referencia para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores externos y/o internos del área de gestión humana y/o desarrollo organizacional de cada empresa. Méndez (2006).

Un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integra la empresa (Jaume, 2012).

Sin embargo, un buen clima organizacional nos permite mejorar la productividad laboral, y una mayor satisfacción laboral, ya que proporciona beneficios para la empresa tanto en imagen como en resultados.

Por otro lado, el ambiente laboral en las organizaciones no era un asunto importante para lograr competencias, ni tener una mayor productividad, lo cual solo era necesario el rendimiento, pero hoy en día algunas empresas tanto públicas como privadas están enfocándose en el desarrollo y la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años anteriores donde las empresas tenían mayor interés en el rendimiento, la productividad y las ganancias que generaba el personal, sin importarles los sentimientos, emociones y las condiciones de trabajo en las que se encontraban.

Es por eso que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral reflejan las habilidades o conflictos que encuentra el trabajador para realizar sus funciones, aumentando o disminuyendo su productividad y calidad de trabajo.

Al evaluar el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las facilidades y /o dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos en las instituciones. (Caldas, 2016).

Hoy en día, se considera que un colaborador bien capacitado sabrá mantener y mejorar su productividad y así podrá manejar sus relaciones interpersonales e intrapersonales y sus habilidades que pueden desarrollar, ya sea habilidades duras y blandas, y de esta manera poder laborar en un ambiente favorable desempeñándose con eficiencia y eficacia. Permitiéndole a la empresa obtener mayor ingreso y por lo tanto mayor rentabilidad, y esto nos llevará a lograr con los clientes una mayor fidelización.

En Cajamarca, en distintas organizaciones se observa un inadecuado clima organizacional, esto se ve reflejado en la insatisfacción laboral de los colaboradores y por ello una mala atención que ellos brindan a los clientes. Pero existe un interés en la organización para mejorar el clima en el ambiente de trabajo, pues los directivos son conscientes de que los colaboradores se encuentran desmotivados, desinteresados por cumplir sus funciones.

Esta investigación se desarrolló en la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. en el año 2019, de la cual es importante conocer algunos datos de la empresa:

RUC: 20529626844

Razón Social: BUSTAMANTE VÁSQUEZ CORPORACIÓN S.A.C.

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada (S.AC.)

Giro de Negocio: Venta de útiles para el bricolaje, la construcción.

Ubicación: Av. San Martín # 1849

Gerente: Eliseo Bustamante Ruiz.

Después de haber analizado la situación actual de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. de la ciudad de Cajamarca, la cual se dedica a la venta de útiles para construcción, venta de útiles para el bricolaje, y las necesidades del hogar se ha identificado algunos problemas en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que se ha podido notar que la empresa no cuenta con un buen clima organizacional frente a las relaciones laborales, ya que cada trabajador se encarga del manejo de sus actividades, y no existe un buen trabajo en equipo, ni cooperación entre ellos, descubriendo que los beneficios que brinda la empresa no cubre las necesidades de los colaboradores, por lo tanto el dueño debe de relacionarse más con ellos, para ello debe de haber una mayor

comunicación, motivándolos ya sea con honorarios o incentivos y trabajar en equipo para así la empresa logre sus objetivos.

Por estas razones expuestas; consideramos que, es necesario desarrollar el presente estudio con la finalidad de determinar si existe una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. en el año 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?

1.2.2. Problema específico

a. ¿Cómo influye el compromiso en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?
b. ¿Cómo influye el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?
c. ¿Cómo influye la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?

d. ¿Cómo influye la comunicación en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

1.3.2. Objetivo específico

- Analizar el compromiso y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

- Analizar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

- Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

- Analizar la toma de decisiones y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se elaboró con el objetivo de determinar el clima organizacional analizando los problemas que existe dentro de dicha organización, observando que exista un ambiente propicio para que el colaborador tenga un buen desempeño, la cual genere una apropiada relación laboral.

La organización BUSTAMANTE S.A.C. ha optado por tener un mejor clima organizacional ofreciendo a sus colaboradores motivación y comodidad en sus puestos de trabajo y poniendo en práctica la capacitación, de esta manera los colaboradores trabajarán en equipo.

El presente trabajo pretende generar una ampliación del conocimiento en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral, además de quedar como un antecedente para los próximos trabajos relacionados con el tema lo cual implica tener una base más consistente y una amplitud del conocimiento más variada.

El estudio se justifica porque se realiza en base a procedimientos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de investigación, se va a contar con encuestas para recopilar información de las relaciones laborales de los colaboradores de la organización BUSTAMANTE S.A.C.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos

2.1. Antecedentes del problema

A continuación, se presenta diferentes investigaciones desde el campo internacional, nacional y local, relacionadas con el tema de investigación en torno a las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

2.1.1. Internacional

(Guerrero, 2015) en su investigación que se tituló: "Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio De Coordinación De Desarrollo Social", realizada en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Sangolquí - Ecuador. Tuvo como objetivo: Investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos. Además, el instrumento de investigación utilizado fue la encuesta y la entrevista; la cual se aplicó a una muestra de 231 trabadores, Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa Excel. Determinando los siguientes resultados:

a) El porcentaje mayoritario corresponde a servidores vinculados al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social mediante contrato de servicios ocasionales y otros (Contrato de Servicios Profesionales), los cuales no gozan de estabilidad laboral dado que su vinculación es mediante nombramiento regular (4%) y contrato bajo régimen de Código del Trabajo (8%).

b) Las actividades laborales están organizadas por equipos, los cuales suman esfuerzos para la consecución de logros. Porcentaje de servidores del MCDS que considera que en la institución se promueve el trabajo en equipo. Una clara mayoría de los servidores encuestados (58%) considera que el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social promueve el trabajo en equipo, frente a un 16% que expresa su desacuerdo.

c) Nivel de dinamismo y competitividad laboral que muestran las personas. Porcentaje de servidores del MCDS que considera que existe dinamismo y competitividad en la institución. Una clara mayoría (69%) de las y los servidores consideran que en el MCDS existe dinamismo y competitividad mientras que un 8% no está de acuerdo.

Con respecto a este estudio, podemos ver que es importante la implementación de una gestión organizacional por procesos, así va a agilitar la gestión organizacional a todo nivel, el diseño e implementación de un plan de beneficios y recompensas que retribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades de los colaboradores.

(Sepa & Vélez, 2018) en su investigación que se tituló: "Implementación de un Procedimiento para la Gestión y Mejora del Comportamiento Organizacional en la empresa de Lácteos Reyver S.A.", realizada en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. Calceta – Ecuador. Tuvo como objetivo: Implementar un procedimiento que contribuya a la gestión y mejora del Comportamiento Organizacional en la empresa de lácteos REYVER S.A. Además, el instrumento de investigación utilizados fueron la encuesta y la entrevista; la cual se aplicó a la población en su totalidad, en este caso fueros 16 trabajadores. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa Excel. Determinando los siguientes resultados:

a) El estudio del comportamiento organizacional se convierte en una herramienta de gestión para el logro de un mejor desempeño; las acciones de mejoras implementadas como respuesta a las falencias encontradas en los resultados obtenidos, buscan optimizar la fuerza laboral y solucionar de conflictos internos y externos.

b) El diagnóstico del comportamiento organizacional requirió la caracterización de la empresa láctea REYVER S.A, el establecimiento del equipo de trabajo para la validación de las variables de medición y la familiarización de los procesos

establecidos en forma conjunta con el personal objeto de estudio.

c) Para medir el comportamiento organizacional integral se estructuró un instrumento de evaluación mediante variables seccionadas a nivel individual (motivación y productividad), grupal (trabajo en equipo y comunicación) y organizacional (conflictos), las cuales, fueron seleccionadas por un grupo de expertos mediante consenso del 100% en relación a las 32 variables establecidas inicialmente.

d) La evaluación del comportamiento organizacional permitió determinar falencias en las variables referentes al establecimiento y ejecución de políticas para incentivos laborales, trabajo en equipo, procesos de comunicación de doble vía, planificación de reuniones y diseño de estrategias para la mejora del desempeño.

Con respecto a este estudio podemos ver que es importante realizar una evaluación del comportamiento organizacional en todas las áreas para poder observar el comportamiento de los individuos en la organización y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas.

(Moyna, 2017), en su investigación que se tituló: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de la Caja de la Banca Privada", realizada en la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz - Bolivia. Tuvo como objetivo: Relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a la población en su totalidad, en este caso fueros 74 enfermeras y enfermeros. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa estadístico SPSS 18.0. Determinando los siguientes resultados:

a) Respecto a la estabilidad laboral se pudo observar que esta dimensión es la que más afecta al personal de enfermería ya que constantemente hay cambios de personal y solo existen 7 Ítems como se pudo ver en los datos sociodemográficos, los demás son solo contratos de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 112 hasta un año, provocando una inestabilidad en su trabajo lo cual puede afectar en su motivación, en su desempeño laboral y en sus oportunidades de desarrollo provocando estrés e incertidumbre y así verse afectado el clima organizacional

b) Respecto a las Satisfacción Laboral y sus factores se puede decir que el personal de enfermería se encuentra satisfecho en la institución que trabaja, lo cual nos indica que su trabajo les proporciona bienestar, cubre sus necesidades. Respecto a los factores se puede decir que todos obtuvieron puntajes altos entre los cuales el puntaje más alto fue el factor satisfacción con el trabajo con 97% y el puntaje menor fue el factor satisfacción con las decisiones con un 88%.

c) En relación a las correlaciones más significativas entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral están la motivación, y la satisfacción laboral, lo que significa que a mayores niveles de satisfacción laboral mayor es la motivación de él o la enfermera, otra correlación importante que podemos mencionar es la satisfacción laboral con la estabilidad laboral la cual nos dice que mientras mayor sea la estabilidad laboral mayor será la satisfacción laboral y por último la correlación equipos y distribución de personas y material con la satisfacción laboral, lo cual nos dice que a mayor equipos y distribución de personas y material mayor será la satisfacción laboral.

Con respecto a este estudio se puede observar que la satisfacción laboral está relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según el estudio un trabajador satisfecho puede llegar a ser más productivo. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

2.1.2. Nacional

(Aquino, 2015), en su investigación que se tituló: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac", realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas - Apurímac. Tuvo como objetivo: Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta; la cual se aplicó a la población en su totalidad, en este caso fueron 30 trabajadores. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa estadístico Spss (versión 22). Determinando los siguientes resultados:

a) Los trabajadores de la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, de la provincia de Andahuaylas, responden en cuanto a la dimensión identidad con la categoría casi siempre con un porcentaje de 36,67%, en la

categoría siempre 26,67%, en la categoría algunas veces 16,67%, en la categoría casi nunca 10%, en la categoría nunca 10%.

b) No existe relación significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

c) Los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, de la provincia de Andahuaylas, responden en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales con la categoría siempre con un porcentaje de 43,33%, en la categoría casi siempre 23,33%, en la categoría casi nunca 20%, en la categoría algunas veces 10%, en la categoría nunca 3,33%.

Con respecto a este estudio, podemos ver que la identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral es importante y valioso dentro del grupo de trabajo, para aumentar la satisfacción laboral.

(Vivar & Vargas, 2017) en su investigación que se tituló: "El Clima Organizacional en una Empresa de Alimentos y Bebidas en el Área de Lácteos en la Ciudad De Lima en el año 2016", realizada en la Universidad Privada del Norte. Lima. Tuvo como objetivo: Describir

el clima organizacional en el área de lácteos de la empresa de alimentos y bebidas, en el cercado de Lima, en el periodo 2016. Además, el instrumento de investigación utilizado fueron la encuesta y la entrevista; la cual se aplicó a 73 trabajadores. Determinando los siguientes resultados: la empresa debe otorgarle al colaborador un clima laboral satisfactorio y recompensas por su trabajo iguales para todos siempre y cuando realicen la misma actividad y tengan el mismo puesto, la empresa otorga diferentes beneficios para los diferentes sindicatos, y no a todos por igual que es como esperan los colaboradores, es por ello que siempre se presentan disconformidades.

De acuerdo a esta investigación, logramos darnos cuenta que las empresas deben implementar planes de incentivo ya que enfocan los esfuerzos de los trabajadores en metas específicas de desempeño, proporcionando una motivación verdadera que produce importantes beneficios para empleado y la organización, por otra parte, los incentivos es motivar a los empleados de una compañía para que mejoren su rendimiento y su productividad, para que de esta manera se consiga mejorar el clima organizacional.

(Inglessi & Mimbela, 2017) en su investigación que se tituló: "El Clima Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Tai Loy S.A. Local el Golf de la

Ciudad de Trujillo en el I Trimestre del Año 2017", realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy S.A. local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017. Además, el instrumento de investigación utilizado fueron la encuesta y la entrevista; la cual se aplicó a la población en su totalidad, en este caso fueron a 15 colaboradores. Determinando los siguientes resultados:

a) El clima laboral de la empresa Tai Loy local el Golf de la ciudad de Trujillo es regular y no guarda relación alguna con el desempeño de los colaboradores; en este caso, los resultados de las encuestas realizadas reflejaron que el desempeño es de regular a deficiente. Igualmente, la prueba de hipótesis confirma esta afirmación.

b) El clima laboral de la empresa Tai Loy S.A local el Golf de la ciudad de Trujillo es regular. Esto se desprende del análisis de las dimensiones estudiadas en esta variable. En efecto, la dimensión estructura obtuvo una calificación de regular, responsabilidad logró una calificación de deficiente, recompensa alcanzó una calificación de deficiente, apoyo recibió una calificación de deficiente y tolerancia al conflicto obteniendo una calificación de deficiente. Esta calificación se obtuvo al tabular las

preguntas del cuestionario que fueron estructuradas en escala de Likert 1 del al 5 y considerando que fueron 15 los encuestados, se estructuraron 3 niveles (deficiente, regular y bueno). Del análisis total la calificación promedio fue regular

De acuerdo a esta investigación, logramos darnos cuenta la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un desgaste físico y mental. Por esto creo que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para los colaboradores, ya que, si el colaborador se encuentra motivado, es tratado de manera adecuada y se sienta importante para la empresa, será productivo.

2.1.3. Local

(Tejada, 2017) en su investigación que se tituló: "Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Betoscar Servis Eirl De La Ciudad De Cajamarca – 2016", realizada en la Universidad Nacional de Cajamarca. Tuvo como objetivo: Determinar y analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016, con el propósito de plantear una propuesta

integral para fortalecer el clima organizacional y elevar los niveles de satisfacción laboral. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta; la cual se aplicó a 28 trabajadores permanentes de Betoscar Servis EIRL – Cajamarca entre personal administrativo y de taller. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa Excel, luego se exportaron al SPSS versión 20, así como Microsoft Excel (hoja de cálculo). Determinando los siguientes resultados:

a) Las dimensiones que generan un mal clima organizacional fueron: Involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, supervisión y autorrealización están con una calificación por debajo del promedio, por lo que se les otorgó una calificación de malo.

b) Las dimensiones que generan una mayor insatisfacción laboral fueron: relación con la autoridad, condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y /o remunerativos y desarrollo personal, todas ellas están por debajo del promedio por lo que están con una calificación de malo.

c) Se determinó las acciones básicas en el diseño de la propuesta integral a fin de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL – Cajamarca las que se basaron el mejorar las dimensiones de clima organizacional por debajo

del promedio: autorrealización, supervisión, comunicación entre los colaboradores, condiciones laborales y en cuanto a la satisfacción laboral se basó en las dimensiones de: beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo del personal, relación con la autoridad.

De acuerdo con esta investigación podemos observar que hoy en día existen empresas que no le dan mucha importancia a la satisfacción laboral de un trabajador, sin darse cuenta que éste juega un papel primordial en las empresas, ya que se encuentra relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor y su productividad en dicha empresa, de igual manera con el clima organizacional que si no se evalúan continuamente se dejarán pasar por alto aspectos internos importantes que pueden convertirse en grandes problemas.

(Calderón, 2017), en su investigación que se tituló: "Diseño de un Modelo de Gestión de Clima Laboral en la Empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. Para mejorar la Satisfacción Laboral", realizada en la Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Tuvo como objetivo: Diseñar un modelo de gestión de clima laboral en la empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la satisfacción laboral. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta y un focus group; la cual se aplicó a 109 trabajadores administrativos.

Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa SPSS. Determinando los siguientes resultados: Se realizó un análisis de la actual de la satisfacción laboral en las 5 áreas con un resultado negativo, luego se tomaron en cuenta el ítem con puntaje más bajo para realizar la mejora donde se obtuvo los siguientes resultados: en autorrealización con el ítem 26 un 21%, en involucramiento laboral con el ítem 42 un 31%, en supervisión con el ítem 13 un 20%, en comunicación con los ítems 39 y 34 un 25%, en condiciones laborales con los ítems 8 y 23 un 28%, en remuneración con el ítem 35 un 21%, en seguridad laboral con el ítem 33 un 21% y en motivación con el ítem 48 un 28% en la empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda Cajamarca S.R.L.

De acuerdo a esta investigación, logramos ver que la satisfacción laboral es importante ya que es un sentimiento positivo que experimentan los colaboradores por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le da oportunidad de estar a gusto en el ámbito organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de variable de estudio clima organizacional

El Clima Organizacional o el ambiente físico comprende el espacio donde trabajan, las instalaciones, ya sea de los equipos, el color de las paredes; la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en la productividad. A continuación, entre los conceptos más importantes podemos destacar los siguientes:

La conceptualización de clima organizacional según (Chiavenato, 2007) expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

El autor (Soberanes & De La Fuente, 2009) considera, que el clima organizacional influye definitivamente en el comportamiento de las personas, éstas actúan y reaccionan a sus condiciones laborales, no por lo que éstas son, si no a partir del concepto e imagen que de ellas se forman.

El clima organizacional según (Moreno, 2012) lo define como el desempeño de los dirigentes incide directamente en el éxito de las organizaciones. Por ello, las características y habilidades necesarias

para un líder se presentan en las principales teorías del liderazgo y las técnicas de dirección más importantes que le permitan gestionar el clima con mayor empeño, partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional.

El autor (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2000) explica el nombre de clima organizacional dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc.

2.2.1.1. Concepto de la dimensión compromiso

Según (López & Hillier-Fry, 2012) cuando nos referimos a compromiso, no nos referimos a un compromiso Continuista (las personas siguen en la organización porque no tienen otra alternativa) o Normativo (las personas creen que deben estar en esa empresa) sino a un Compromiso Afectivo (las personas están en la empresa porque piensan que es el mejor lugar para estar). Por eso, el Compromiso debe estar en el centro de la gestión de las personas y, por extensión, en el centro del negocio.

Para (Reyero, 2015) el compromiso es la "vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo.

Esto da lugar a tres conductas beneficiosas para el éxito de la organización y la felicidad del empleado:

- Realización de esfuerzos extra por parte del empleado (lo que los anglosajones llaman el "extra mile")
- Sólida voluntad de permanencia a largo plazo en la organización: bajo riesgo de rotación voluntaria por una fidelización profunda con la organización, tanto en las épocas buenas como en los malos tiempos.
- Apertura y apoyo a la transformación necesaria de la organización para seguir siendo competitiva, incluso aun cuando esto suponga realizar algún sacrificio personal.

Los efectos beneficiosos del compromiso en los resultados empresariales deben observarse desde una doble perspectiva:

- Empresarial, con una mejora de diversas ratios clave en cualquier organización (reputación interna y externa como empleador, productividad y nivel de esfuerzo discrecional de los empleados, ventas,

beneficios, calidad de servicio al cliente o la cotización de la acción)

- Personal, con mayor alineación de los empleados con el proyecto empresarial y como consecuencia mayor nivel de "felicidad laboral" y orgullo de pertenencia. Los impactos positivos son numerosos: autorrealización con el trabajo, comprensión del impacto de su trabajo para el éxito colectivo, sensibilidad ante retos corporativos globales, menor estrés y mejor salud de los trabajadores.

Los altos niveles de compromiso laboral en entrenamientos de personal y capacitaciones en una organización están relacionados con un rendimiento de negocio superior, incluyendo un aumento en la rentabilidad, productividad, retención de los empleados, y sobretodo mejora el clima laboral.

2.2.1.1.1. Entrenamiento

Para (Ramírez, 2004) El entrenamiento es un método probado, sistemático y práctico para orientar a una persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente, con seguridad y eficiencia desde la primera vez. Su propósito es brindar toda la información necesaria para que la persona

pueda desarrollar las habilidades y destrezas que le permitan desempeñar su trabajo con los estándares de calidad, productividad, control de costos y seguridad, desde el momento mismo en que inicie sus labores.

El entrenamiento en el trabajo consta de dos grandes fases:

- **Preparación:**

  Elaboración del plan de entrenamiento; este plan debe tener claramente definidos los objetivos en términos de las habilidades o destrezas que se espera adquiera el trabajador al finalizar el período de entrenamiento.

  Preparación de los medios y materiales para el entrenamiento; conseguir y organizar los planos, equipos, materiales, dibujos, y otros implementos necesarios y verificar que cada cosa esté en el lugar que le corresponde.

  Preparar un ambiente de aprendizaje agradable, buena comunicación, buena iluminación, ventilación, espacio, limpieza, etc. Esto es fundamental para garantizar

mayores niveles de concentración y asimilación de conocimiento.

• **Proceso de enseñanza-aprendizaje en el puesto de trabajo.**

Este método, contempla una secuencia de aprendizaje que consiste en: indagar y preparar al trabajador, demostrar las tareas que tiene que realizar, ensayar la ejecución de las operaciones; hacer seguimiento y comprobar si el trabajador logró los objetivos y, por último, estimular la participación.

2.2.1.1.2. Capacitación

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal, 2004).

Propósitos de la capacitación

Con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son 7 los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación:

1. **Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización:** El éxito en la realización de estas 5 tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje.
2. **Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales:** Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje.
3. **Elevar la calidad del desempeño:** Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa.
4. **Resolver problemas:** La alta dirección enfrenta más cada día de lograr metas

trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas.

5. **Habilitad para una promoción:** El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando ésta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.
6. **Inducción y orientación del nuevo personal de la empresa:** Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo

y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- Historia de la empresa.
- Su misión, valores y filosofía.
- Sus instalaciones.
- Ubicación geográfica.
- Los miembros del grupo ejecutivo.

7. **Actualizar conocimientos habilidades:** Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva.

2.2.1.2. Concepto de la dimensión comunicación

Para (Berceruelo, 2016) la comunicación empresarial ha sufrido una evolución vertiginosa en los últimos años y las empresas están obligadas a responder a la necesidad de pasar de la información unidireccional al diálogo y a la conversación con los diferentes interlocutores. Hoy las compañías cuentan

con nuevos canales como son los medios online y las redes sociales y afrontan el reto de comunicarse más eficazmente. Por otro lado (Celaya & Herrera, 2007) define que la mayor parte de las empresas españolas utiliza un modelo de comunicación lineal que tiene como objetivo la generación y el envío unidireccional de información de la empresa (notas de prensa, ruedas de prensa, campañas de publicidad) con poco o casi ningún tipo de feedback del público receptor de sus mensajes corporativos.

FIGURA 1: MODELO DE COMUNICACIÓN LINEAL (WE MEDIA).

Las empresas se sienten muy cómodas con este modelo de comunicación lineal, ya que muchas de ellas han logrado más o menos "controlar" el mensaje en los medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio y televisión) a través de importantes campañas de relaciones públicas, inserciones de publicidad y acciones vía patrocinio.

2.2.1.2.1. Escucha activa

Según (Naranjo, 2018) la escucha activa podemos clasificarla como una habilidad comunicativa superior que iremos aprendiendo gradualmente con la práctica. De la misma manera, las habilidades que son necesarias para la escucha activa no se aprenden plenamente antes que la escucha, sino que será de manera gradual, siendo ingredientes clave para el fomento de esta habilidad.

Para (Miller, 2021) esta habilidad suele no ser tomada tan en cuenta, pero representa algo importante a la hora de comunicarte con tus empleados.

De hecho, son los líderes quienes utilizan esta técnica los que se ven beneficiados al improvisar relaciones con sus empleados y crear un equipo mucho más productivo y feliz.

El arte de la escucha activa

Hay una razón por la que Dios nos dio una boca y dos oídos: los managers que saben escuchar activamente tienen una ventaja ante los que no. Entonces ¿qué es lo que esta técnica realmente significa?

Es un método de escucha en el cual el oyente entiende claramente lo que la otra persona quiere transmitir. Esto requiere de mucha disciplina y del desarrollo de nuevos hábitos.

De hecho, para poder llevarlo a cabo tienes que ponerte en el lugar de la otra persona para así poder concentrarte en el mensaje que quiere decir.

De esta manera tendrás que aprender a hacer las preguntas adecuadas para así clarificar, reflejar y parafrasear lo que has escuchado.

Las técnicas para recordar el mensaje incluyen:

- Prestar atención utilizando contacto visual y asentir con la cabeza que sí estás entendiendo.
- Observar el lenguaje corporal de la persona que está hablando y los tipos de palabra que utiliza.
- Eliminar la tentación de tener una respuesta en automático. De esta manera te darás la oportunidad de realmente entender.
- Dejar que la persona que esté hablando termine de hacerlo.

- Responder de manera abierta, honesta y respetuosa

La meta aquí no es solamente escuchar el mensaje sino entenderlo al cien, con todo y emociones.

Beneficios

Una vez perfeccionada, esta habilidad puede ayudarte de muchas formas pues además de asistirte a detectar problemas a tiempo, también puede aumentar tu productividad al minimizar los malentendidos.

De esta manera, tu equipo sabrá que sus opiniones e ideas son escuchadas y valoradas y de esta misma manera será estimulado para alcanzar su potencial para inspirar y motivar a sus equipos.

Finalmente, la cantidad de información compartida será mayor haciendo del trabajo uno más creativo e innovador.

Estas son algunas barreras que pueden dificultar esta habilidad:

- Demasiada información

- Mal manejo de emociones: cuando estás en un estado emocional elevado como lo es enojo, sorpresa o frustración esta actividad se puede ver cegada
- Ruido: el sonido de fondo puede dificultar escuchar de manera adecuada. Si el mensaje es importante encuentra un lugar tranquilo para hacerlo.
- Distracciones visuales: esto hará que te distraigas fácilmente del mensaje.
- Aburrimiento: seamos sinceros, aquellos que hablan en el mismo tono pueden generar desinterés en la persona de enfrente.
- Ritmo: evita ser muy rápido o muy lento.

2.2.1.2.2. Proactividad

Según (Edukanda, 2015) la proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer. Algunos autores definen la proactividad como "la libertad de elegir nuestra actitud frente a las circunstancias de nuestra propia vida". Para entender mejor la proactividad,

podemos hacer una comparación entre lo que es una conducta proactiva y una conducta reactiva.

- **Conducta reactiva**
  Se ven afectadas por las circunstancias, las condiciones, el ambiente social... Sólo se sienten bien si su entorno está bien. Centran sus esfuerzos en el círculo de preocupación: en los defectos de otras personas, en los problemas del medio y en circunstancias sobre las que no tienen ningún control. No tienen la libertad de elegir sus propias acciones.
- **Conducta proactiva**
  Se mueven por valores meditados y seleccionados: pueden pasar muchas cosas a su alrededor, pero son dueñas de cómo quieren reaccionar ante los acontecimientos. Centran sus esfuerzos en el círculo de influencia: se dedican a aquellas cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo.

La proactividad no tiene nada que ver con el activismo o la hiperactividad. Ser proactivo en nuestras comunicaciones no es responder de inmediato y de forma caótica y desorganizada,

dejándonos llevar por los impulsos del momento. Las personas que tienen el hábito de la proactividad en sus comunicaciones, no emiten mensajes llevados por el impulso sino por sus valores, saben lo que necesitan y actúan en consecuencia, emitiendo mensajes directos y orientados a las personas que les pueden ayudar a conseguir lo que necesitan.

Pautas para tener comunicaciones proactivas

- Cada persona debe, en función de su propia forma de ser, encontrar la mejor forma de comunicarse con los demás, teniendo en cuenta algunas pautas generales como: Comunicarse con los demás antes de que ellos lo hagan con nosotros, mostrando de esta forma un interés por resolver las situaciones que se nos presentan.
- Lograr que el mayor número de personas conocidas se mantengan con un contacto directo con nosotros, de tal forma que tengan la sensación de que mantenemos una comunicación fluida con ellos. No mostrar que nuestras comunicaciones responden a

pautas formales, siendo meros trámites en la relación que mantenemos con los demás.

- Comprender que nuestras comunicaciones no atienen a acciones rutinarias, repetitivas, mecánicas, sino que responden a una necesidad de comunicación con los demás.

2.2.1.3. Concepto de la dimensión trabajo en equipo

Para (Asencio, 2018) el trabajo en equipo es más que un colectivo de personas. Es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a si mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por lo tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros.

Los valores en el trabajo en equipo

Uno de los aspectos clave para que el trabajo en equipo funcione radica en la capacidad de los miembros del equipo para definir, establecer, alinear y cohesionar los valores que los definen como conjunto.

Estos 8 valores suelen estar presentes en muchos equipos de trabajo guiando sus actos y estableciendo el marco sobre el que trabajar.

FIGURA 2: Los valores en el trabajo en equipo

Según (Kanzenbach, 1998) para crear un verdadero trabajo en equipo hace falta determinación y constancia tanto en sus integrantes como en sus patrocinantes. Quienes vean en la "formación de un equipo" una solución fácil y para toda finalidad se sentirán frustrados por el esfuerzo y desilusionados por los resultados.

Para (Segurmania, 2018) existe 4 pautas clave para la creación de un equipo.

1. **Aplicar los principios fundamentales**. Se debe prestar debida atención a los principios al identificar la oportunidad y delinear el esfuerzo.

2. **Comprender el desafío.** Sera necesario tomar en cuenta la simplicidad, la aparición de conflictos y el trabajo intenso.
3. **Sopesar las opciones.** Habrá de considerar el alcance de las distintas opciones que ofrecen los grupos pequeños.
4. **Integrar las disciplinas.** Lo ideal es integrar a los equipos con las unidades de un solo líder.

ventajas de trabajar en equipo.

- **Aumenta la motivación.** El compañerismo hace que los integrantes del equipo estén más implicados con el proyecto.
- **Reduce el estrés.** Al compartir el trabajo con más personas, disminuye el estrés, lo que reduce los errores.
- **Refuerza la cohesión de capital humano.** Trabajar en equipo favorece las relaciones personales, motivando la coordinación del equipo.
- **Mejora el clima laboral.** Debido a los lazos interpersonales, el ambiente que se genera es siempre positivo.

- **Potencia la creatividad.** La idea de una persona dispara la creatividad de la otra. De esta manera se encuentra la idea más ajustada al objetivo buscado.
- **Proporciona satisfacción.** Todos aquellos que trabajan en equipo se sienten más satisfechos en sus puestos de trabajo.

2.2.1.3.1. Compañerismo

El compañerismo es el vínculo que se establece entre compañeros. Los compañeros son los individuos que forman algún tipo de grupo o comunidad y que persiguen un propósito u objetivo. (Regader, 2021).

Para (Segurmania, 2018) el término "compañerismo" es el vínculo que se establece entre compañeros. Sin duda, una de las piezas claves para conseguir armonía entre un grupo de personas. Y es que crear lazos entre las personas que trabajan juntas es vital para generar un buen clima laboral en la empresa.

Las relaciones laborales son muy importantes, de ahí parte el concepto de compañerismo. Tanto ayudar como recibir ayuda convierte el trabajo en algo más allá de deberes y obligaciones, ya que propicia un buen ambiente.

El bienestar y la solidaridad entre compañeros son factores indispensables para que se creen vínculos. Estas son algunas claves para disfrutar de un buen clima laboral para que todos se sientan parte del proyecto:

- Buena comunicación entre compañeros, conocerse es la mejor manera de saber qué puede aportar cada uno al equipo.
- Mente abierta; es condición indispensable, ya que en el grupo puede haber personas de diferente ideología, religión…
- Amabilidad y confianza; propiciar un buen ambiente para que los nuevos integrantes del grupo se sientan cómodos.
- Críticas constructivas. ¡Si son constructivas bienvenidas sean! Lo importante es no herir y poner también en valor lo positivo. Asimismo, es esencial saber aceptar y reconocer las críticas para poder mejorar.

2.2.1.3.2. Liderazgo

Eje destinado a interrelacionar a personas y grupos, implica una influencia cargada de motivación, la

cual orienta y empuja a los demás para alcanzar objetivos organizacionales. (Ibáñez, 2004).

Por otro lado, para (Sociales, 2011) La relación entre las personas es de influencia mutua. Lo que una persona diga o haga, en una relación cara a cara, va a influir positiva negativamente en el o los otros.

Cuando una persona es capaz de influir con sus ideas u opiniones en un número importante de personas, podemos decir que estamos frente a un líder.

El líder se define como aquella persona que usa poder para lograr sus objetivos.

La materia prima del líder es el poder, entendido como la capacidad de influir en las personas y en los eventos que las afectan. Así, en cualquier situación o circunstancia se puede encontrar un líder.

El liderazgo es el proceso en el cual el líder ejerce poder, es decir, motiva o ayuda a otros a trabajar con entusiasmo para alcanzar objetivos determinados.

Comportamientos de Líder

En las diferentes disciplinas sociales se discutió durante muchos años si el líder nace o se hace. Los distintos estudios tendientes a establecer el carácter "genético" del líder fueron negativos. Las investigaciones indican más bien que los líderes se hacen, adquieren una serie de comportamientos a lo largo de su vida, producto de su interacción y vivencia familiar, escolar, social.

Cuando se plantea que el líder se hace, se está afirmando, entre otras cosas, que las personas pueden adquirir habilidades para serlo, pueden capacitarse o formarse. Las experiencias de vida son también aspectos que pueden ayudar a la generación de habilidades de liderazgo. Es decir, el liderazgo es aprendido y se va nutriendo con el transcurso de la vida.

Dicho de otro modo, cualquier persona podría ser líder en alguna actividad, si se apropia o internaliza determinados comportamientos y habilidades.

En liderazgo hay una teoría que nos dice (Piqueras, 2016) que el líder acabará provocando en su equipo

el mismo tipo de comportamientos que utiliza él/ella mismo/a. Las personas copian a su líder, especialmente las que están comprometidas con el proyecto, porque el líder es un referente para ellos.

De esta forma, es habitual que en un equipo en el que el líder es un poco o muy soso, nos encontremos con relaciones interpersonales muy flojas, con muy poco sentido del humor y nada de cohesión.

Un líder poco comprometido con la empresa o en conflicto con otros departamentos hará que la mayor parte de su equipo esté poco comprometida con la empresa y, seguramente, en conflicto con otros departamentos de la organización.

El liderazgo es un proceso, no un acto puntual. Una persona no pasa de tener poco impacto en los demás a tener una gran influencia de un día para otro. Hace falta una evolución y sobre todo el paso necesario por las 4 etapas del liderazgo.

Etapa I. Depender de otras personas

En la primera etapa existe una dependencia muy alta de los demás. En esta etapa las personas se

muestran competentes en una parte del proyecto, pero se centran en tareas minuciosas y rutinarias.

Etapa II: Contribución individual e independiente

Cuando ya hemos pasado la primera etapa empezamos a asumir nuestro papel como líderes o coordinadores de un proyecto. En ese momento empezamos a contribuir al mismo de forma individual e independiente, dando lo mejor de nosotros, pero sin conseguir que las personas sean las protagonistas del trabajo, sino siendo nosotros los ejecutores.

Etapa III. Contribución a través de los demás

Si hemos pasado por las etapas I y II, entonces nos introducimos en la etapa en la cual conseguimos resultados a través de las personas. Sin embargo, muchas personas que ostentan el título de "Coordinador" todavía no han llegado hasta aquí. Los que llegan a esta etapa ya han asumido plenamente su rol como "directores de orquesta" y consiguen salir un poco de la operativa del día a día para centrarse en la dirección de personas, en la planificación y en la tutorización del trabajo de otros.

Aquellos que se encuentran en esta etapa logran resultados positivos en la medida en la que trabajan para servir a los demás a que sean mejores.

Producen impactos positivos en sus organizaciones a través de los consejos y el asesoramiento que ofrecen:

- Dirigiendo a un equipo.
- Resolviendo conflictos internos.
- Ayudando a superar dificultades.
- Tomando decisiones para el mejor funcionamiento del equipo.

Etapa IV: Liderazgo a través de una visión

Como podemos imaginar la etapa IV es la que más impacto provoca, porque en ella ya existe un componente muy efectivo: El Liderazgo Visionario.

En realidad, un pequeño número de personas supera la tercera etapa y se convierte en este tipo de líderes. Los estudios nos demuestran que tan sólo un 5 por ciento de los líderes alcanza este tipo de desarrollo.

- Estos líderes dan forma a la dirección que la organización o el departamento deben

tomar, reforzando la necesidad permanente de alcanzar la excelencia técnica en lo que se hace.

- Identifican los problemas y ayudan a resolverlos con rapidez y determinación, especialmente cuando hay otros departamentos de la propia compañía involucrados.
- Comunican la importancia de pensar de forma crítica y profunda en todos los puestos de trabajo que dirigen. Alientan a las personas a ir más allá, a plantearse las razones profundas por las cuáles ocurren las cosas.
- Crean una visión global para su equipo, departamento o empresa y la promueven, siendo abanderados del cambio.
- Ejercen una fuerte influencia en la toma de decisiones en la empresa, una influencia que muchas veces va más allá de su propio departamento o equipo, son preguntados a menudo sobre las decisiones a tomar.

- Comunican los indicadores clave del rendimiento que darán el éxito al equipo.

2.2.1.4. Concepto de la dimensión toma de decisiones

Según (Amaya, 2010) La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por, sobre todo, la creatividad.

Un gerente debe tomar muchas decisiones todos los días. Algunas de ellas son decisiones de rutina mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la empresa donde trabaja. Algunas de estas decisiones podrían involucrar la ganancia o pérdida de grandes sumas de dinero o el cumplimiento o incumplimiento de la misión y las metas de la empresa.

Por otro lado, (Raffino, 2020) definición de la toma de decisiones como un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple.

El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible.

En el ámbito de la conducta y psiquis humana este es un tema fundamental, ya que las personas no responden de la misma forma a una situación problemática debido a diversos elementos como la estructura de personalidad, el desarrollo, la madurez y la etapa de la vida en la que se esté.

Proceso de toma de decisiones

A la hora de enfrentar una situación a resolver es importante que el individuo siga ciertos pasos:

- Definir el problema. Análisis de la situación que se enfrenta.
- Detectar las alternativas posibles. Definición y reconocimiento de las combinaciones de acciones que se pueden tomar.
- Prever los resultados. Asociación y detección de las posibles consecuencias de cada una de las alternativas y estudio del contexto en el que se lleva a cabo la decisión.
- Optar una alternativa. Elección de alguna de las opciones.

- Control. Monitorear los resultados de la opción elegida, se debe ser responsable y tener una actitud participativa en el proceso.
- Evaluación. Análisis de las ventajas y desventajas de la decisión tomada, este paso es fundamental para el aprendizaje y la toma de decisiones futuras.

Tipos de toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones se da de manera periódica y constante en la vida de un individuo. Muchas veces responde a conflictos que se presentan de manera diaria y otros son ocasionales; algunos se dan dentro del ámbito privado y otros dentro de empresas u organizaciones.

Según las diferentes características, el proceso de toma de decisiones puede ser:

- **Racional.** Proceso en el que se analizan las posibles alternativas utilizando el raciocinio en base a fuentes y pruebas comprobables.
- **Intuitivo.** Proceso en el que el individuo toma en cuenta la intuición y la experiencia personal para volcarse hacia alguna de las alternativas.
- **Personal.** Proceso de toma de decisión de un individuo dentro del ámbito privado.
- **De rutina.** Proceso que realiza un individuo o grupo de manera periódica, suelen ser situaciones que no

resisten mucho análisis ni tratan sobre temas complejos.

- **De emergencia.** Proceso que un individuo o grupo realiza para tomar una decisión frente a una situación nueva y excepcional.
- **De grupo.** Proceso que se realiza en conjunto entre los miembros de un grupo en el que prima el consenso y se toma la alternativa que genera más adhesión.
- **Individual.** Proceso que ejecuta una persona de manera autónoma dentro de un contexto como una organización o empresa.
- **Organizacional.** Proceso que realizan uno o varios individuos miembros de una organización para tomar una decisión que repercute en el futuro de la institución.

Características de la toma de decisiones

- **Claridad.** Refiere a la importancia de tener en claro el objetivo a alcanzar en el proceso y la situación a resolver.
- **Impacto.** Refiere a las consecuencias que puede traer cada una de las alternativas a elegir. Es importante tener en cuenta que todas las opciones

tendrán consecuencias, por lo que se debe elegir la alternativa que genere el impacto más favorable.

- **Periodicidad.** Refiere a la regularidad con la que los individuos o grupos toman decisiones, hay algunas decisiones que son diarias, y otras que se dan cada un cierto período de tiempo que puede ser aleatorio o determinado.
- **Actores.** Refiere a los individuos que forman parte del proceso de toma de decisiones, que pueden ser tomadas de manera individual o grupal según cada caso.
- **Reversibilidad.** Refiere a si se puede o no dar marcha atrás en la elección de una alternativa. Mientras más irreversibles sean las consecuencias de alguna de las alternativas a elegir, más atención se deberá prestar al proceso de decisión.

2.2.1.4.1. Solución de problemas

La solución de problemas es fundamental para la toma de decisiones y progreso de las empresas. Conocer herramientas para resolver problemas de manera tanto lógica como creativa, puede ayudar a contribuir a alcanzar mejores resultados de negocio y, en definitiva, a poder realizar de manera más

eficiente el trabajo y a que reconozcan el valor añadido que la persona representa para la empresa. Para (Belkys, 2010) la creatividad se asocia a la solución de problemas; la vida es una fuente inagotable de situaciones por resolver, pero no todas requieren de creatividad para su solución, muchas de ellas exigen respuestas mecánicas, repetitivas. Los problemas que ameritan una solución creativa se caracterizan porque generan una respuesta original, pertinente, adecuada.

Stemberg (1986) citado por (Belkys, 2010) propone algunas habilidades de pensamiento importantes para la resolución de problemas.

- Identificación de Problemas: La habilidad para descubrir la existencia de problemas es una característica primordial para continuar con el proceso de solución de problemas.
- Definición del problema en términos concretos: Es decir, distinguir el problema real de los imaginarios que puedan conducir a quejas en lugar de soluciones.
- Exploración de posibles estrategias de solución.

- Descomposición de un problema complejo en sub-problemas que sean más manejables.
- Definición clara del cambio que se quiere alcanzar para tratar de evitar quedar atrapado en soluciones erradas que complicarían más el problema.
- Habilidad para encontrar las inconsistencias en los argumentos de las propuestas.
- Formular y poner en marcha un plan para producir dicho cambio

2.2.1.4.2. Actitud

Según (Balbuena, 2021) la actitud empresarial hace referencia a la posición que asume el empresario frente a los retos que representan los cambios del entorno para la sostenibilidad de su empresa, estos retos son tanto apreciables al interior de la empresa como en el ámbito social externo en el que se desenvuelve ésta.

La actitud empresarial debe estar fundamentada, en la visión constante de oportunidades, en la generación proactiva de ideas, en la implantación de mejoras a los procesos y en el reconocimiento de la importancia de la gestión del conocimiento.

La actitud empresarial se relaciona con:

- La estabilidad política y económica como soporte para la actividad empresarial, con miras al crecimiento y a la apertura de nuevos mercados.
- Las políticas económicas favorables para empresas de la época.
- La actitud que reconoce el aporte positivo y creador de valor, al empresario como modelo cultural de éxito.
- Las oportunidades de adquirir una ventaja competitiva, a través de la generación de innovación.
- La oportunidad de adquirir los conocimientos base de una excelente gestión, al igual que tener acceso a la información de adquirir los conocimientos necesarios.
- Un ambiente social favorable.
- La promoción y consolidación de una cultura de negocios al interior de la empresa y la sociedad que lo rodea.
- La actitud empresarial habla de la postura que debe asumir el empresario actual, frente a un sin número de situaciones que

representan para la nueva empresa, oportunidades de obtener logros económicos, sociales, y generación de nuevos mercados.

2.2.2. Concepto de la variable de estudio satisfacción laboral

Para (Reyero, 2015) La satisfacción incluye una sensación de autorrealización, relacionada con el cumplimiento actual de expectativas o necesidades, pero no conlleva necesariamente una implicación a medio o largo plazo, de manera que pueden existir empleados satisfechos y con alto riesgo de rotación voluntaria.

Según (Locke, 2010) ,sostiene que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta concepción pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones. Los empleados trabajamos en pro de unos resultados económicos y psicológicos (extrínsecos e intrínsecos). Es lo que nos hace avanzar y trabajar día a día. Ahora bien, dichas recompensas de por sí no marcan la satisfacción pues en la mente humana juegan muchas variables distintas que moldean la moral y la motivación.

De acuerdo a (Vega, 2010) se entiende la satisfacción laboral como el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

A su vez (Calle, 2010) define la satisfacción en el trabajo como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Sin embargo, existen tres características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser", y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser", y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

El autor (Paz, 2012) define la satisfacción de un trabajador con su trabajo y con su entorno laboral es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de absentismo o su rotación laboral, dependen en un alto grado de su nivel de satisfacción laboral.1 Asimismo, también se ha constatado que cuanto mayor es el nivel de satisfacción laboral de los

trabajadores en una empresa, mayor es el nivel de satisfacción de sus clientes.

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. (Castro, Padilla, & Ramírez, 2009).

Otra concepción de satisfacción laboral nos la da (Chiang Vega, Salazar Botello, & Núñez Partido, 2007) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Como hemos observado, la mayoría de las definiciones de autores coinciden con la definición de satisfacción laboral que es una percepción que da como resultado un estado emocional de los trabajadores.

2.2.2.1. Concepto de la dimensión salario.

Citado por: (Vanessa, 2017) expresa a más compensación económica mayor fidelización, pero en los últimos tiempos se ha hablado de salario emocional en las organizaciones en lo cual se ha visto necesario puntualizar en satisfacción de necesidades personales (estabilidad emocional) independiente del tipo de cargo, profesión, nivel jerárquico o poder, ante lo cual se logra que cada colaborador se sienta comprometido con los valores institucionales ya que se está vinculado con el bienestar en la calidad de vida, lo que permite mejor desempeño, mejores resultados y una firme fidelización, dependiendo de las facilidades tecnológicas, suministros para cada actividad, basándose en el interés que sienta cada empleado por parte de la empresa. Este nuevo concepto se ha ido conociendo en las organizaciones por el valor que se da al bienestar laboral en el reconocimiento y compensación que pueda ofrecer la empresa, por lo que algunas investigaciones reflejan que al brindar una mejor calidad de vida los colaboradores mejoran su rendimiento siendo éste un aspecto importante para la rentabilidad y crecimiento de la organización.

2.2.2.1.1. Horas extras

Son cantidades de tiempo adicionales que realiza un trabajador sobre su jornada de trabajo de acuerdo a su contrato de trabajo pactada de 8 horas diarias.

2.2.2.1.2. Bonificación

Es una característica económica que consiste en facilitar a un cliente, empleado u empresa un descuento adicional sobre una cantidad de dinero que debe abonar o también un aumento de dinero con el fin de compensar circunstancias externas o internas en una empresa por su prestación efectiva de servicios y que pueden tener origen legal o convencional.

2.2.2.2. Concepto de la dimensión motivación.

Para (Reyero, 2015) La motivación puede definirse como el conjunto de estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Estos impulsores al logro son multifactoriales e integran componentes de entusiasmo, energía, ilusión, esfuerzo, auto responsabilidad, orientación a resultados, resiliencia, tenacidad y otros.

Citado por: (Carmen), expresa Robbins y Judge (2013), define que la motivación visualiza la orientación y

perseverancia del esfuerzo que se realiza para lograr un objetivo (p. 15).

(Hernández, 2002) menciona que la motivación es una fuerza que induce a la persona a actuar y a perseguir metas específicas. Entonces la motivación es algo interno o externo que induce a ejecutar alguna acción u objetivo; por eso las organizaciones tienen que contar con destrezas para que los trabajadores logren el impulso y quieran laborar para llegar a estos objetivos.

Abraham Maslow, refiere que la motivación es el impulso que tiene la persona para satisfacer sus niveles de necesidades. Idalberto Chiavenato conceptúa la motivación como el resultado de la interacción entre persona y entorno. Es el ambiente que rodea el individuo lo que hace que este se sienta motivado.

El ciclo de la motivación según (Empresa Actualidad, 2013) en su publicación refiere que, si se orienta la motivación para satisfacer necesidades, causa el ciclo motivacional, el que tiene etapas como:

- Homeostasis: Momento en que el cuerpo se queda en equilibrio.
- Estímulo: El cual crea una necesidad.

- Necesidad: Si no se satisface ocasiona tensión.

- Estado de tensión: Da origen a un impulso lo que genera un comportamiento o acción. • Conducta: Se enfoca en satisfacer la necesidad. Llegando al objetivo en forma satisfactoria

- Satisfacción: Satisfecha la necesidad se regresa al equilibrio, hasta que otro estímulo surja. La satisfacción es fundamentalmente liberar la tensión que admite el regreso al equilibrio homeostático de antes.

Ventajas

Son los beneficios de motivar a los trabajadores:

- **Mayor producción:** Las labores de los empleados es lo que determina directamente la tasa de producción. El efecto de acumulación de sus niveles de motivación tendrá un gran efecto en la productividad de una empresa. Si los empleados están derrochando el tiempo, trabajando despacio, teniendo descansos prolongados, llegando tarde o saliendo temprano, esto afectará el resultado final.

- **Un buen ambiente:** El trabajo con personas comprometidas con su labor, entusiasmadas con el

potencial de la empresa y agradecidas por su posición, será un lugar perfecto para trabajar y no es igual que un lugar lleno de gente que esté allí solo para obtener un sueldo. 24 Crear un ambiente de trabajo interesante y comprometido es un aspecto crítico de una empresa nueva.

- **Retener empleados:** Contratar y capacitar es un proceso costoso para una empresa. Si la entidad es capaz de retener personal calificado y minimizar la rotación reducirá gastos y aumentará ganancias. Las empresas desarrollan fama como buenos o malos lugares para trabajar. Si logra ganar una reputación buena, tendrá constantes personas que deseen trabajar, y los que están empleados tendrán duda si se marchan o no. Todos estos factores ayudarán a desarrollar una cultura corporativa estable y productiva.

- **Calidad de trabajadores:** Encontrar buenos empleados puede ser un desafío para muchas empresas. Lo cual motivará a una mayor calidad de los trabajadores a postularse para trabajar en su negocio, y eventualmente acumulará un conjunto de currículos y referencias para recurrir cuando sea

necesario contratarlo. Cuanto mayor sea el grupo, es menos probable que termine contratando a un empleado no calificado o inapropiado. Contratar a las personas adecuadas la primera vez evitará gran cantidad de molestias y gastos. (p. 3).

2.2.2.2.1. Reconocimiento por logros.

Es algo satisfactorio para el trabajador que la empresa brinda por un buen desempeño o una meta cumplida.

2.2.2.2.2. Incentivos salariales

Es una compensación económica que brinda la empresa a un trabajador de forma complementaria a su salario.

2.2.2.3. Concepto de la dimensión estabilidad.

Según el Ms. Juan Aranda Vergara se establecen los siguientes aspectos en el factor Seguridad-Estabilidad Laboral:

- Si cree que en otra organización tendría un cargo menos seguro.
- Si siente poco probable la posibilidad que le cambien sus funciones o su actual cargo.
- Si siente poco probable la posibilidad de perder su puesto de trabajo en la empresa. Si encuentra poco

probable la posibilidad que le reduzcan o disminuyan las funciones que realiza actualmente en la empresa." (Aranda). Citado por: (Vélez & Marin, 2012)

2.2.2.3.1. Competencia

Saberes concretos de los trabajadores en una organización con su creatividad, habilidad, conocimientos y la actitud que tengan cada uno de ellos en lo interno o externa de la empresa.

2.2.2.3.2. Puntualidad

(Figallo, 2012), en su obra "Ese dedo meñique", dice: "…Es considerada (la puntualidad) como hábito firme y seguro, no es producto de la casualidad, sino de una buena administración del tiempo disponible en las 24 horas de día. Significa saber distribuir estas maravillosas 24 horas de tal modo que alcancen holgadamente para desarrollar el trabajo y todas las demás ocupaciones cotidianas. Más que virtud de un solo individuo o de todo un pueblo, la puntualidad constituye un fiel reflejo del grado de civilización y cultura que puede alcanzar el género humano."

2.2.2.4. Concepto de la dimensión supervisión.

Citado por: (Palacios & Moncayo, 2017), que el grado de supervisión es considerado como el elemento de control que se tiene en la organización y es definido como el tiempo en el que se está en contacto con directo con la jefatura, el nivel de injerencia que tiene el supervisor en las decisiones y la cercanía física entre el líder y colaborador.

(Cuadra & Veloso, 2010) indicó que el término supervisión, por su naturaleza de índole observacional, según su etimología significa "mirar desde lo alto". Ello hace referencia al proceso de llevar de manera regular, un registro de actividades y movimientos que se realizan en un proyecto o programa.

Una supervisión para que sea realmente efectiva requiere de los siguientes factores:

a) Planificar: programar, establecer prioridades, hacer proyecciones de corto, mediano y largo plazo, en cuanto a recursos, tiempo, tomar en cuenta el grado de efectividad de los trabajadores en lo que respecta al desarrollo de sus funciones.

b) Organizar: mantener el orden, estableciendo prioridades, con el fin de conformar una estructura organizacional efectiva y eficaz, coordinando a

través de métodos y estrategias de nivel gerencial y laboral, con el fin de alcanzar las metas propuestas y de poder también superarlas. Lo que conlleva el establecimiento de un sistema que este bien estructurado, que se desarrolle y ejecute, de manera coordinada, natural y dinámica; y, en un contexto armonioso.

c) Dirigir: administrar, manejar, toma de decisiones, delegación de autoridad, instruir de manera concisa, clara, precisa y a la vez específica, procurando mantener un ambiente de cordialidad entre los empleados a nivel de toda la organización.

d) Ejecutar: diseñar y conformar con responsabilidad un plan, fundamentado en un procedimiento metodológico, para mejorar de forma constante y continua, al personal que labora en la organización, a efecto que los colaboradores puedan desarrollar aptitudes y destrezas en el trabajo, lo cual conlleva la observación, 20 análisis y razonamiento del clima organizacional, así como la aplicación de métodos de índole laboral.

e) Retroalimentar: basándose en las necesidades de la organización y de las distintas situaciones que se presentan, con el fin de realizar acciones que permitan alcanzar los objetivos determinados, a través de la ejecución de acciones que, basadas en el pasado, en adelante presenten un mejor desarrollo, un crecimiento buscando resultados mejores.

2.2.2.4.1. Productividad

Van Der (2005) Explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud citado por: (Ochoa, 2014).

2.2.2.4.2. Orientación

Brindarle las mejores alternativas a un trabajador para que realice mejor y con mucha facilidad sus actividades encomendadas en la empresa.

2.3. Definición de términos básicos

- **Clima organizacional:** El clima organizacional se describe como el conjunto de características permanentes que definen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman. (Acosta & Venegas, 2010).

- **Comunicación:** Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. (Viggiano, 2009).

- **Motivación:** La motivación se refiere por una parte a los propósitos conscientes, a pensamientos íntimos. (McClelland, 1989).

- **Incentivos salariales:** Los incentivos son diferentes estímulos que la empresa puede ofrecer al empleado con el fin de retribuirle el desempeño al realizar sus funciones de manera eficaz y eficiente, alcanzando sus objetivos personales y las metas planteadas por la empresa a corto, mediano y largo plazo. (Espinosa & Zoria, 2019).

- **Competencia:** Son saberes complejos que permiten evidenciar desempeños ante tareas específicas. (Neyra M. F., 2019).

- **Puntualidad:** Cuidado y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida. (Española, 2020).

- **Productividad laboral:** Se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. (Geografía, 2015).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

H_1: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_0: El clima organizacional NO influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

2.4.2. Hipótesis específica

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

2.4.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable 01 Clima organizacional	El clima organizacional es "El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el personal de la empresa son elementos que conforman lo que se denomina el "ambiente laboral," también conocido como Clima Organizacional" (Leyva, Alemán, & Moreno, 2012)	El clima organizacional es el ambiente generado por las emociones de los colaboradores, se define operativamente a través de las dimensiones: Compromiso, motivación, trabajo en equipo, toma de decisiones	- Compromiso - Comunicación - Trabajo en equipo - Toma de decisiones	- Entrenamiento - Capacitación - Escucha activa - Proactividad - Compañerismo - Liderazgo - Solución de problemas - Actitud	Cuestionario de encuesta

Variable 02 Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la "perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial" (Ruiz, 2010).	La satisfacción laboral se puede definir operativamente como: Salario, reconocimiento, trabajo, supervisión	- Salario - Motivación - Estabilidad - Supervisión	- Horas extras - Bonificación - Reconocimiento por logros. - Incentivos salariales - Competencia - Puntualidad - Productividad - Orientación	

Tabla 1: Operacionalización de las variables

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

Dicha investigación es de tipo aplicada, por ello el autor (Sabino, 1992) nos menciona que La investigación aplicada persigue fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento, o las investigaciones encaminadas a conocer las causas que provocan una enfermedad, con el fin de proteger la salud.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo – correlacional porque se describe la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos objetivos guían al investigador en la tarea de verificar si existe o no relación entre las variables en estudio y el grado de intensidad en dichas relaciones. En su formulación deben considerarse dos o más variables, ya que, de lo que se trata es lograr conocer la relación entre variables. (Hernández, Fernández, & Baptista., 2010)

3.2. Método y diseño de la investigación

3.2.1. Método de la investigación

El método de investigación es deductivo porque en esta investigación deducimos conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general a lo particular.

De acuerdo con (Maldonado, 2018) “es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”.

3.2.2. Diseño de la investigación

Es una Investigación No Experimental de tipo transversal. (Díaz, 2009) Porque las variables no se manipulan intencionalmente, sino que se observa y se analiza el fenómeno tal y como es en su contexto natural. Este a su vez se divide en su estudio transversal para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

Conocer la población para una investigación es de vital importancia para recolectar las informaciones necesarias. Para los fines de esta investigación la población de estudio estuvo constituida por los colaboradores de la empresa Bustamante S.A.C y se tomó como en cuenta todas las áreas. La población en la presente investigación está conformada por el personal que labora en la empresa Bustamante S.A.C, donde se encuentra directivos, profesionales, técnicos, vendedores, jefes trabajadores de limpieza, personal de vigilancia y otros, los cuales son:

CARGO ACTUAL	N° PERSONAS
GRUPO DIRECTIVOS	
GERENTE GENERAL	1
GRUPO PROFESIONALES	
ENCARGADO DE LOGÍSTICA	1
JEFE RECURSOS HUMANOS	1
JEFE ÁREA TÉCNICA	1
JEFE DE MANTENIMIENTO	1
JEFE DE ALMACÉN	1
GRUPO DE TRABAJADORES	
VIGILANTES	3
ALMACENERO	3
LIMPIEZA	3
VENDEDORES	9
CONDUCTOR	2
TOTAL	**26**

Tabla 2: colaboradores

3.3.2. Muestra

Por tanto, la población y muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está conformada por el personal que labora en dicha empresa, que para julio del 2019 fueron en total 26 personas.

n =	Tamaño de la muestra
N =	Población total = 26
e =	Error de muestreo 1%
z =	Porcentaje de fiabilidad (99%=2,58)
q =	Probabilidad de no ocurrencia (50%)
p =	Probabilidad de ocurrencia (50%)

Tabla 3: Sampieri (2007)

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2\ Npq}{e^2(N-1) +\ z^2\ pq}$$

$$n = \frac{(2{,}58)^2\ x\ 26\ x\ 0{,}5\ x\ 0{,}5}{0{,}01^2\ x\ (26-1) +\ (2.58)^2\ x\ 0{,}5\ x\ 0{,}5}$$

$$n = 26$$

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, su participación fue a cada uno de los colaboradores perteneciente a la empresa “BUSTAMANTE SAC”. La encuesta tuvo por instrumento al cuestionario.

3.4.2. Instrumentos

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó el programa (SPSS), en donde en primera instancia se realizó el conteo y recolección de datos de las encuestas elaboradas; luego se procedió al análisis de los datos recogidos a través de cuadros y gráficos estadísticos. Para la interpretación de los datos obtenidos se realizó el análisis de cuadro por cuadro de acuerdo al número de preguntas consideradas en el cuestionario.

Para nuestra investigación utilizaremos la escala:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Con frecuencia
- 5 = Casi siempre

3.5. Aspectos éticos de la investigación

Las investigadoras se comprometen a reservar la identidad de todos los involucrados en la investigación, con el fin de evitar daños o perjuicios posteriores. Por otra parte, también cabe mencionar que todas informaciones establecidas en el presente proyecto de investigación están debidamente citadas por el autor.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del trabajo de campo de cada una de las variables proyectadas en la presente investigación y así mismo se realizó el análisis correspondiente. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue un cuestionario para la variable Clima organizacional y un cuestionario para la variable satisfacción laboral aplicados a 26 trabajadores de la empresa Ferretera Bustamante S.A.C. con la finalidad de establecer el grado de relación que existe entre las antes mencionadas, el instrumento utilizado en la presente investigación presento un alfa de cronbach de 0.781 para la variable Clima organizacional y un coeficiente alfa de cronbach de 0.809 para la variable Satisfacción Laboral, Es decir, que para los dos casos se alcanzó el nivel de significancia estadística ($p < 0.1$) lo que indica que dicho instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado para obtener los resultados en la presente investigación. (ver anexo 04)

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 4:Sexo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C

Sexo			
Válido	Masculino	23	88%
	Femenino	3	12%
	Total	26	100%

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2020

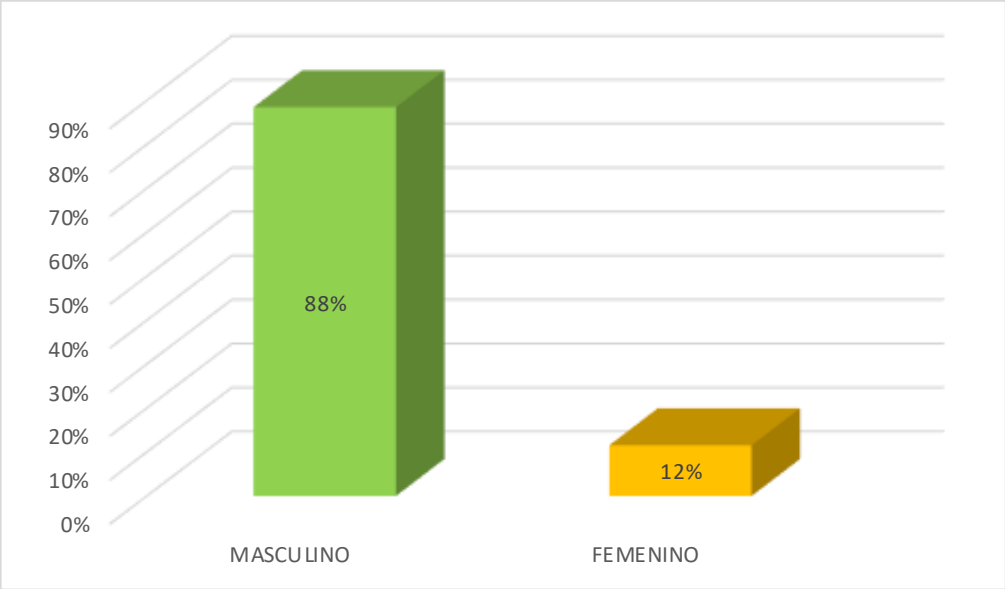


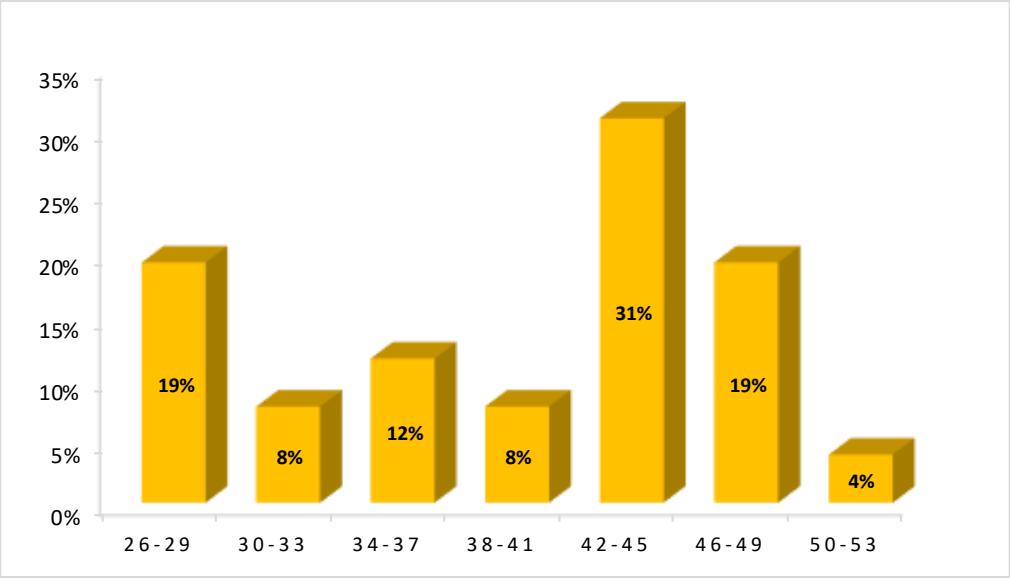
FIGURA 3: Genero según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

En la tabla 4 y gráfico 3 se puede observar que el resultado de la encuesta aplicada indica que el 88% es masculino y el 12% femenino en la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos – Edad de los colaboradores de la empresa ferretero BUSTAMANTE SA.C

	Edad	Cantidad	Porcentaje
Válido	26- 29	5	19%
	30 - 33	2	8%
	34 - 37	3	12%
	38 - 41	2	8%
	42 - 45	8	31%
	46 - 49	5	19%
	50 - 53	1	4%
	Total	26	100%

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.



Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

FIGURA 4: Rango de edad según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

4.1.1.1. Estadísticos descriptivos de la Variable clima organizacional

Tabla 6: Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Ferreteros Bustamante S.A.C.

	ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS						
	N	Media	Mediana	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo	Suma
CLIMA ORGANIZACIONAL	Válido						
COMPROMISO	26	2.2692	2.0000	0.72430	1.00	3.00	59.00
COMUNICACIÓN	26	1.7692	2.0000	0.71036	1.00	3.00	46.00
TRABAJO EN EQUIPO	26	1.9615	2.0000	0.66216	1.00	3.00	51.00
TOMA DE DECISIONES	26	1.6692	2.0000	0.60383	1.00	3.00	59.00

En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2020

Se presenta el análisis correspondiente para cada dimensión de la variable clima organizacional que fue aplicado los colaboradores de la empresa Ferretera Bustamante

S.A.C. Se halló que las dimensiones de mayor énfasis son Compromiso, comunicación y trabajo en equipo y la dimensión con menor énfasis es toma de decisiones con un promedio 1.66 y una desviación estándar de 0.60. (Ver tabla 06).

a. Descripción de la dimensión compromiso

Esta dimensión está encaminada al grado de identificación y pertenencia que un colaborador tiene hacia la empresa es de suma importancia la relación que existe entre la empresa y sus colaboradores para que todo funcione correctamente. A continuación, se muestra el análisis de los ítems 1, 2 y 3 La tabla N° 07 describe las expectativas de los de los colaboradores con respecto al compromiso que estos tienen con la empresa que laboran, donde se puede observar que el 50% de los colaboradores opinan que con frecuencia realizan capacitaciones al personal en la empresa, el 27% indican que a veces , el 12% menciona que casi siempre , el 8% indican que casi nunca y mientras que el 4% indican que nunca realizan capacitaciones al personal en la empresa. La tabla N° 08 muestra que el 42% de los encuestados opinan que con frecuencia se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan, así mismo un 23% mencionan que casi siempre y así mismo también un 23% expresa que a veces, el 8% opinan que casi nunca y mientras que el 4% opinaron que nunca. La tabla N° 09 muestra que el 46% de los encuestados opinan que a veces sienten afecto por la empresa, el 38% indican casi nunca, el 8% opinan con frecuencia, así mismo un 4% mencionan nunca, mientras que el 4%opino que siempre sienten afecto por la empresa que laboran. (Ver figura 05, 06 y 07).

Tabla 7: Estadísticos descriptivos – ¿Realizan capacitaciones al personal en la empresa? - colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	2	7,7	7,7	11,5
	A veces	7	26,9	26,9	38,5
	Con frecuencia	13	50,0	50,0	88,5
	Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019

Tabla 8:Estadísticos descriptivos - ¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	2	7,7	7,7	11,5
	A veces	6	23,1	23,1	34,6
	Con frecuencia	11	42,3	42,3	76,9
	Casi siempre	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 9: Estadísticos descriptivos - ¿Siento afecto por la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	10	38,5	38,5	42,3
	A veces	12	46,2	46,2	88,5
	Con frecuencia	2	7,7	7,7	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

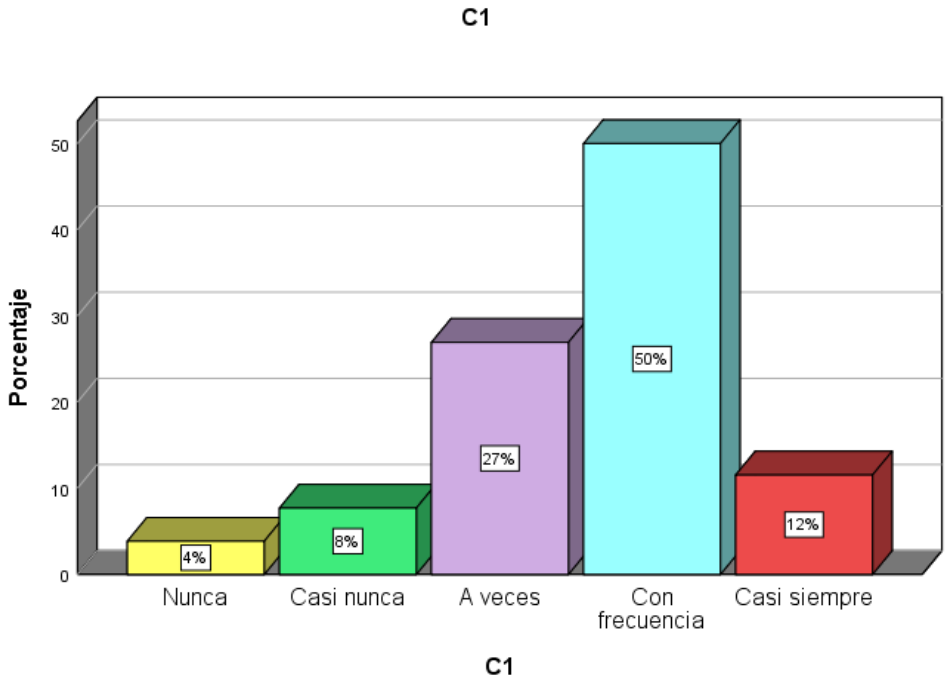


FIGURA 5: ¿Debo corresponder a lo que me aporta la empresa cumpliendo bien con mi trabajo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019**.**

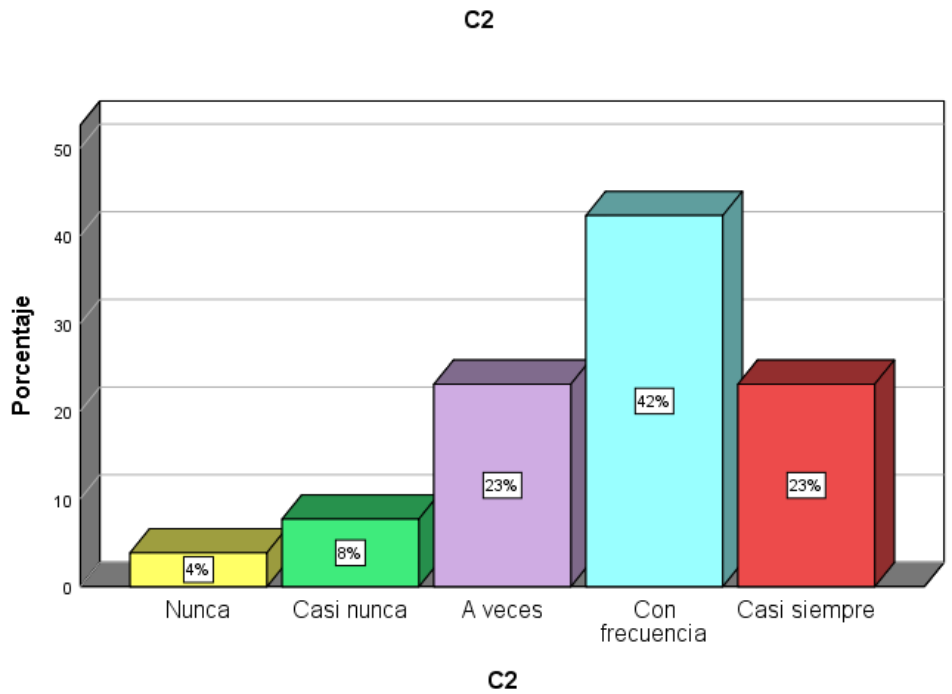


FIGURA 6: ¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

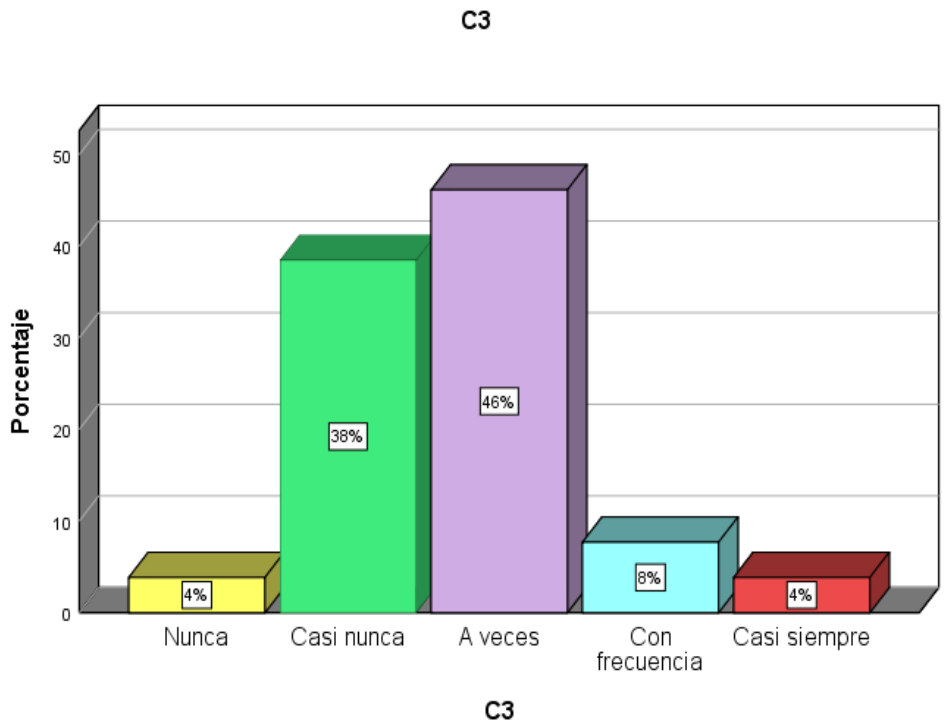


FIGURA 7: ¿Siento afecto por la empresa? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019**.**

b. Descripción de la dimensión Comunicación

Esa dimensión está orientada a la interacción, coordinación y recepción de información por parte de las distintas áreas de la empresa, una buena comunicación agiliza todos los procedimientos laborales Permite comunicar las ideas, los objetivos y proyectos. seguidamente, mostramos el análisis de los ítems 4, 5 y 6 la Tabla N° 10 describe las perspectivas de los Colaboradores respecto a que si existe una buena y adecuada comunicación en las distintas áreas de la empresa donde se observa que el 38% de los encuestados opinan a veces existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de, el 35% indican que, con frecuencia, el 15% mencionó que casi nunca y por último el 12% indican que casi siempre existe una adecuada comunicación entre las distintas áreas de trabajo. La tabla N° 11 muestra que el 50% de los encuestados opinan que casi nunca realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador, mientras que un 35% mencionan que a veces y finalmente con un 15% opinó que con frecuencia el realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador. La tabla N° 12 muestra que el 54% de los encuestados opinan que a veces el gerente presta atención a la información que le comunican, el 35% indican que casi nunca y finalmente el 12% opinó que con frecuencia el gerente presta atención a la información y opiniones entre jefes y colaboradores. (Ver figura 08, 09 y 10).

Tabla 10: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de trabajo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	15,4	15,4	15,4
	A veces	10	38,5	38,5	53,8
	Con frecuencia	9	34,6	34,6	88,5
	Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 11: Estadísticos descriptivos - ¿Se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	50,0	50,0	50,0
	A veces	9	34,6	34,6	84,6
	Con frecuencia	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 12: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que el gerente presta atención a la información que le comunican? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	34,6	34,6	34,6
	A veces	14	53,8	53,8	88,5
	Con frecuencia	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

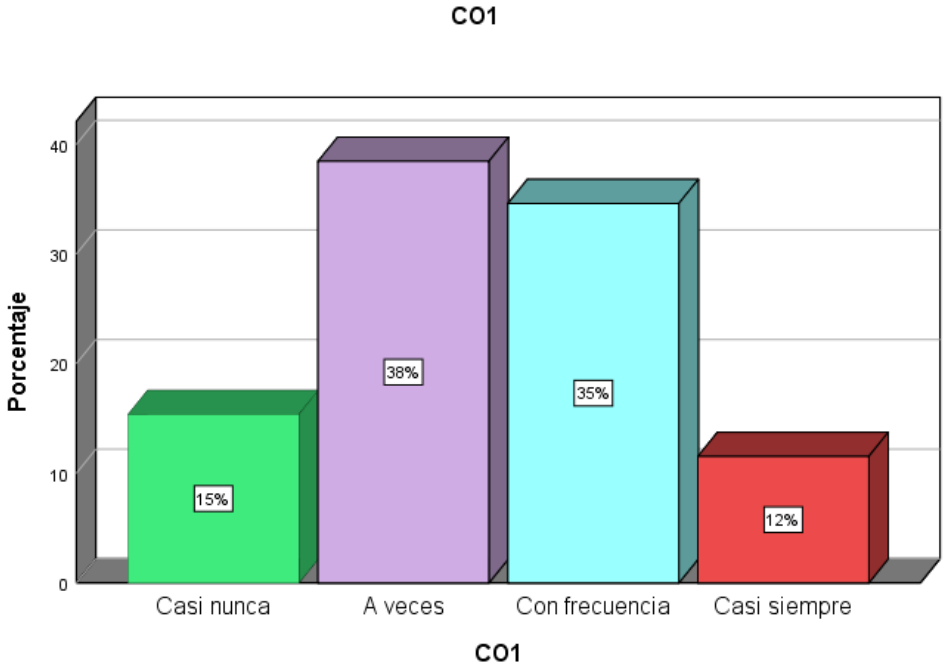


FIGURA 8: ¿Considera usted que existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de trabajo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019

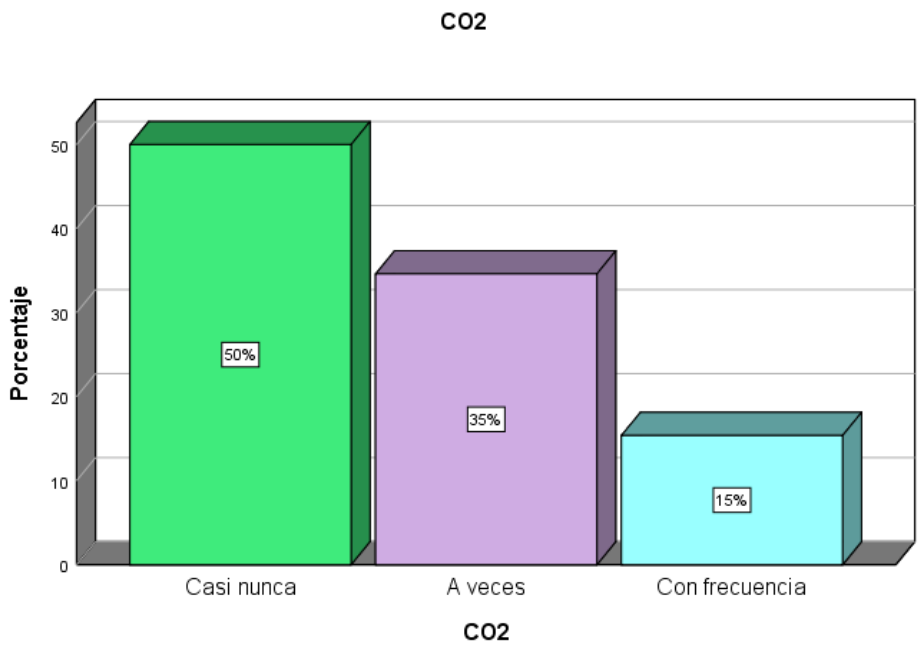


FIGURA 9: ¿Se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

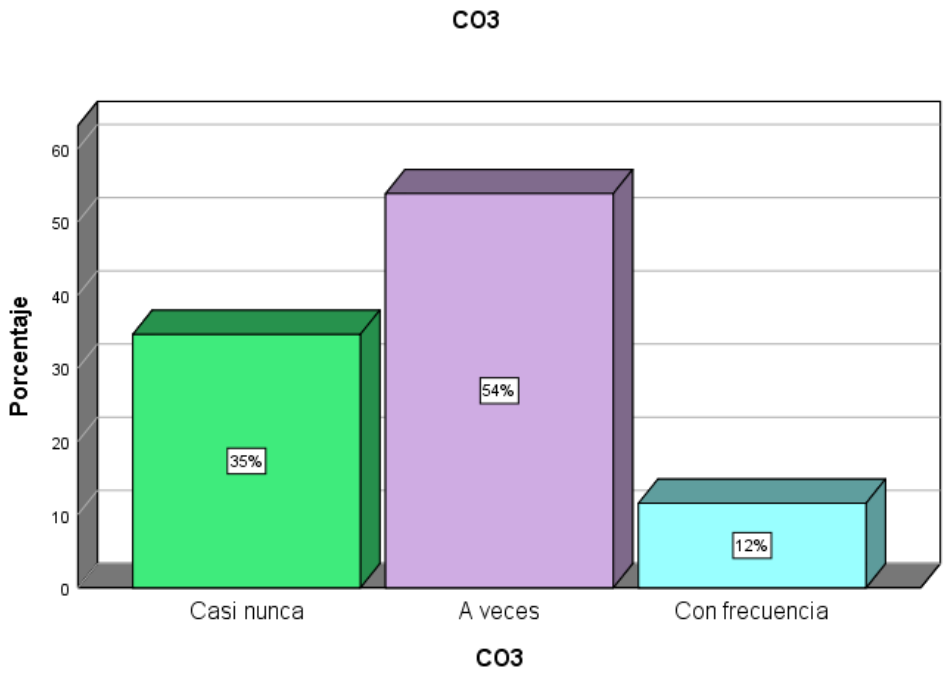


FIGURA 10: ¿Considera usted que el gerente presta atención a la información que le comunican? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

c. Descripción de la dimensión Trabajo en Equipo

Esta dimensión está orientada a la productividad, competitividad y logro de objetivos comunes por parte de todos los colaboradores y que permita orientar el comportamiento de los mismos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. seguidamente, mostramos el análisis de los ítems 7, 8 y 9. la Tabla N° 13 describe la relación y desarrollo de las labores de los colaboradores con las distintas áreas donde se observa que el 31% de los encuestados opinan que casi nunca son buenas las relaciones entre compañeros de trabajo, el 27% indicaron que, a veces, el 23% contesto que, con frecuencia, el 12% mencionó que casi siempre y por último el 8% indican que nunca existe una buena relación entre colaboradores. La tabla N° 14 muestra que el 38% de los encuestados opinan que casi nunca se realiza un trabajo en equipo entre los colaboradores, el 27% mencionaron que a veces, el 19% mencionó que, con frecuencia, el 8% menciono que casi siempre y finalmente con un 8% opinó que nunca existe una buena relación entre los colaboradores. La tabla N° 15 muestra que el 38% de los encuestados opinan que a veces la empresa existe un líder aceptado por todos, el 35% indicó que Casi nunca, así mismo un 19% opinó que con frecuencia y finalmente el 8% opinó que nunca en la empresa existe un líder aceptado por todos los colaboradores. (Ver figura 11, 12 y 13).

Tabla 13: Estadísticos descriptivos - ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	8	30,8	30,8	38,5
	A veces	7	26,9	26,9	65,4

Con frecuencia	6	23,1	23,1	88,5
Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 14: Estadísticos descriptivos - ¿Alguna vez ha trabajado en equipo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	10	38,5	38,5	46,2
	A veces	7	26,9	26,9	73,1
	Con frecuencia	5	19,2	19,2	92,3
	Casi siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 15: Estadísticos descriptivos - ¿En la empresa existe un líder aceptado por todos? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	9	34,6	34,6	42,3
	A veces	10	38,5	38,5	80,8
	Con frecuencia	5	19,2	9,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

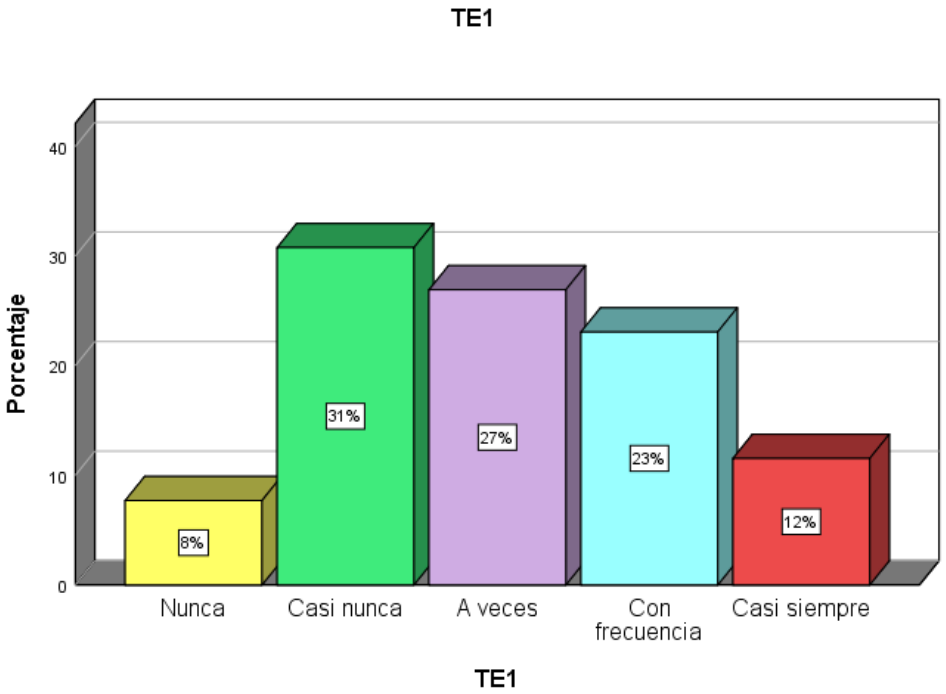


FIGURA 11: ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

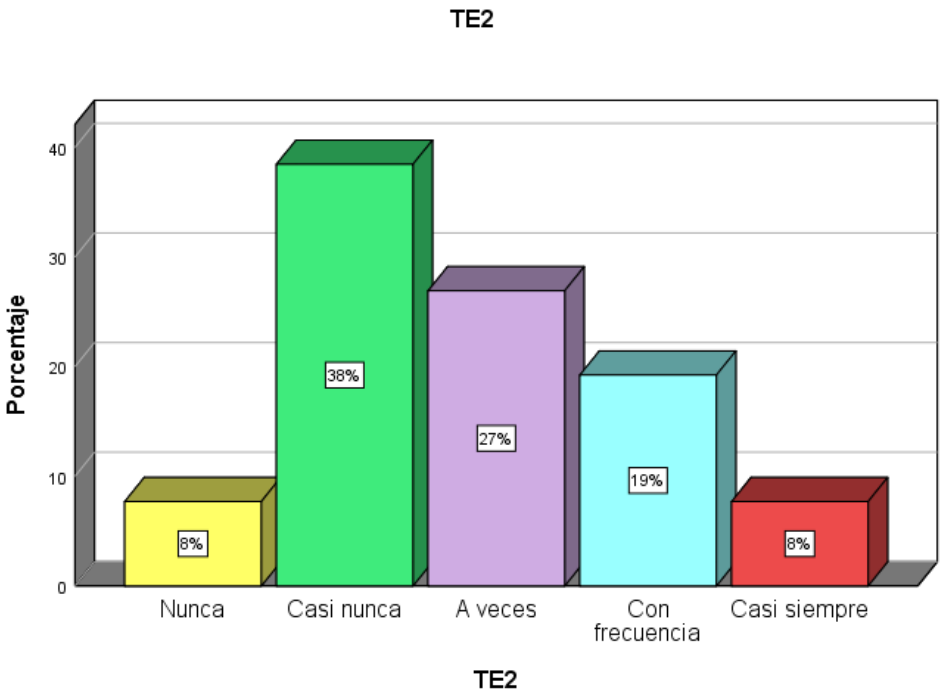


FIGURA 12: ¿Alguna vez ha trabajado en equipo? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

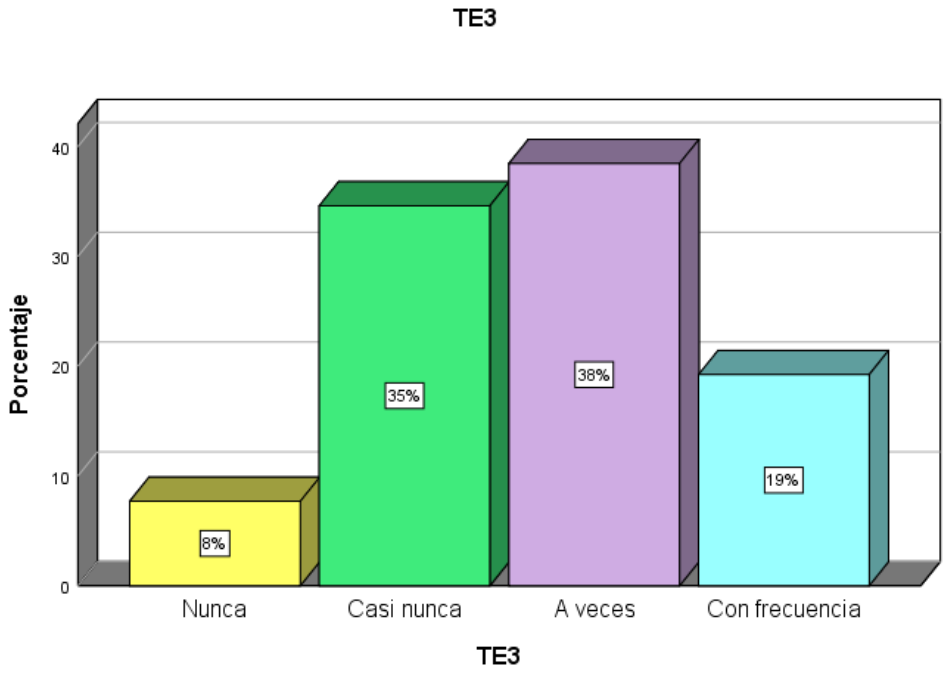


FIGURA 13: ¿En la empresa existe un líder aceptado por todos? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019**.**

d. Descripción de la dimensión Toma de Decisiones

Esta dimensión está orientada al proceso en el cual las personas deben escoger o seleccionar entre dos o más alternativas respetando las opiniones por parte de todas las personas involucradas con el fin de alcanzar los objetivos. seguidamente, mostramos el análisis de los ítems 10,11 y 12. la Tabla N° 16 describe el respeto de opiniones por parte de los colaboradores donde se observa que el 8% de los encuestados opinan que casi nunca las opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones, el 46% indicaron que, a veces, seguidamente un 35% opinó que, con frecuencia, el 12% opinó que casi siempre se respeta las opiniones de los colaboradores al momento de tomar decisiones. La tabla N° 17 muestra que el 8% de los encuestados opinan que casi nunca gerente toma decisiones de manera individual, el 46% mencionaron que a veces, el 42% mencionó que, con

frecuencia, el 4% menciono que casi siempre opinó que nunca el gerente toma decisiones de manera individual. La tabla N° 18 muestra que el 39% de los encuestados opinan que a veces las decisiones se toman con gran facilidad, el 31% indicó que Casi nunca, así mismo un 23% opinó que, con frecuencia, el 4% opinó que nunca, y finalmente el 4% opinó que casi siempre en la empresa las decisiones se toman con gran facilidad. (Ver figura 14, 15 y 16).

Tabla 16: Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que sus opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	7,7	7,7	7,7
	A veces	12	46,2	46,2	53,8
	Con frecuencia	9	34,6	34,6	88,5
	Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 17: Estadísticos descriptivos - ¿El gerente toma decisiones de manera individual? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	7,7	7,7	7,7
	A veces	12	46,2	46,2	53,8
	Con frecuencia	11	42,3	42,3	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 18 : Estadísticos descriptivos - ¿Considera usted que las decisiones se toman con gran facilidad? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	8	30,8	30,8	34,6
	A veces	10	38,5	38,5	73,1
	Con frecuencia	6	23,1	23,1	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019

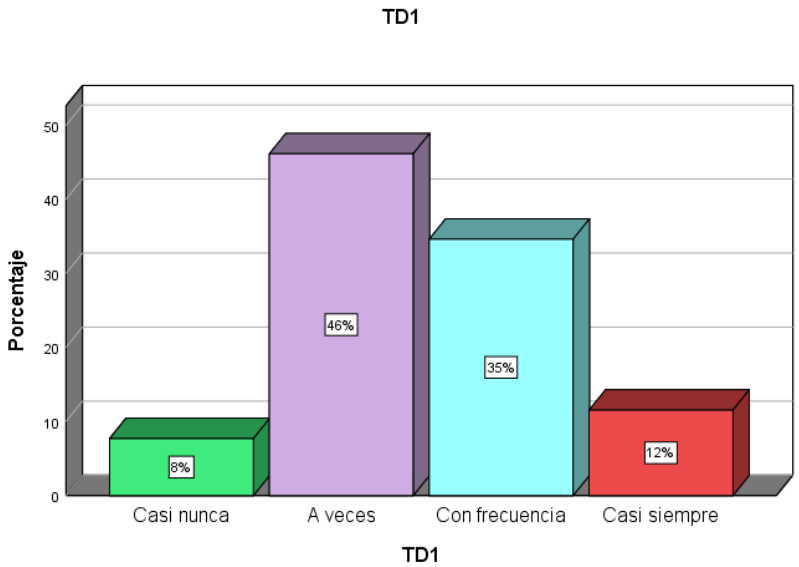


FIGURA 14: ¿Considera usted que sus opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

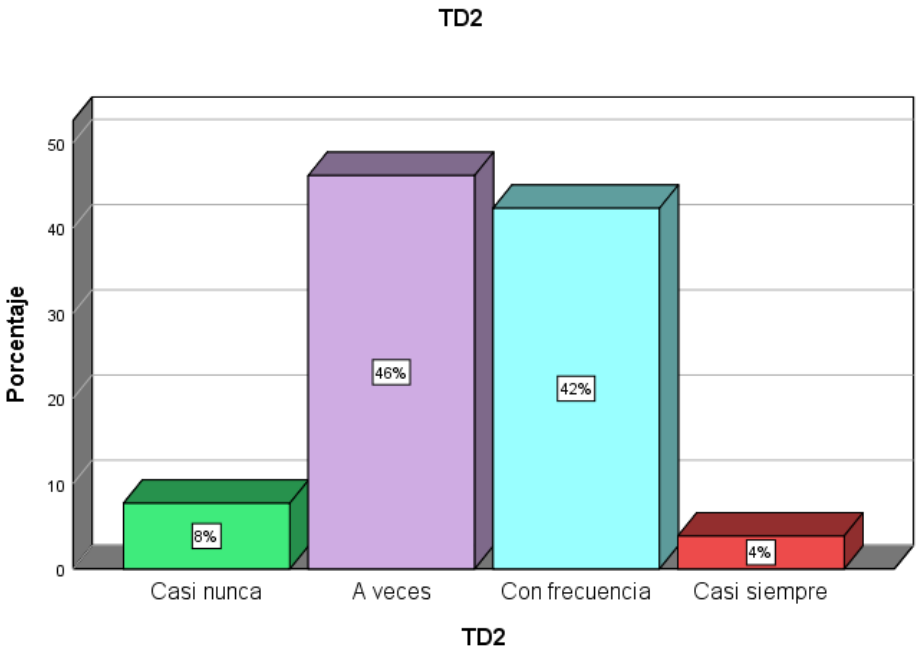


FIGURA 15: ¿El gerente toma decisiones de manera individual? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

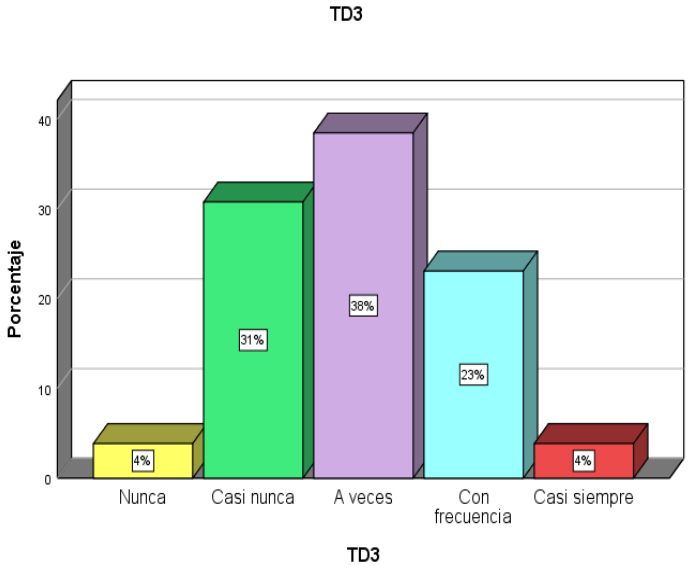


FIGURA 16: ¿Considera usted que las decisiones se toman con gran facilidad? En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

4.1.1.2. Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 19: Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral de la empresa Ferreteros Bustamante S.A.C.

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

	N	Media	Mediana	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo	Suma
SATISFACCION LABORAL	Válido						
SALARIO	26	1.7692	2.0000	0.65163	1.00	3.00	46.00
MOTIVACION	26	1.7308	2.0000	0.53349	1.00	3.00	45.00
ESTABILIDAD	26	1.8077	2.0000	0.80096	1.00	3.00	47.00
SUPERVISION	26	1.7692	2.0000	0.71036	1.00	3.00	46.00

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

A continuación, se puede verificar el análisis de las dimensiones de la variable satisfacción laboral después de aplicar el instrumento de investigación a 26 colaboradores de la empresa Ferretera Bustamante S.A.C. se puede observar que la dimensión con mayor énfasis dominante es la dimensión estabilidad con un valor promedio 1.80 con una desviación estándar de 0.80, seguidamente tenemos la dimensión supervisión con un promedio de 1.76 y una desviación estándar de 0.71, seguidamente tenemos a la dimensión salario con un promedio de 1.76 y una desviación estándar 0.65 y finalmente la dimensión con menor énfasis es motivación con un promedio 1.73 y una desviación estándar de 0.53. (Ver tabla 19).

a. Descripción de la dimensión Salario.

Esta dimensión está orientada a la conformidad sobre la compensación monetaria por el tiempo y esfuerzo de trabajo brindado hacia la empresa**.** Seguidamente presentamos el análisis del trabajo de campo de los ítems 1, 2 y 3, en la Tabla N° 20 se observó que el 50% de los encuestados mencionan que casi nunca el salario que reciben está conforme con el trabajo que realizan, mientras que tan un 20% avala que nunca el salario está conforme a su trabajo, además un 19% mencionó que con frecuencia y

finalmente un 8% opinó que a veces los salarios están conformes a su trabajo que realizan. En la Tabla N° 21 se observó que el 54% de los colaboradores encuestados opinan que a veces ganan lo que se merecen por las actividades que realizan, un 31% opina que casi nunca, mientras que un 12% señala que con frecuencia y un 4% menciona que casi siempre ganan lo que se merecen por las actividades que realizan. En la Tabla N° 22 se observó que el 54% de los encuestados opinan que casi nunca existe incentivos adicionales a su sueldo, el 23% opina a veces, el 19% avaló que nunca y por último el 4% refirió que casi siempre existe un incentivo para los colaboradores (ver figura 17, 18 y 19).

Tabla 20: Estadísticos descriptivos - ¿El salario que recibe está conforme con el trabajo que realiza? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	13	50,0	50,0	69,2
	A veces	2	7,7	7,7	76,9
	Con frecuencia	5	19,2	19,2	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 21: Estadísticos descriptivos - ¿cada colaborador gana lo que se merece por las actividades realizadas? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	30,8	30,8	30,8
	A veces	14	53,8	53,8	84,6
	Con frecuencia	3	11,5	11,5	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 22: Estadísticos descriptivos - ¿Existe algún tipo de incentivo adicional a su sueldo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	14	53,8	53,8	73,1
	A veces	6	23,1	23,1	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

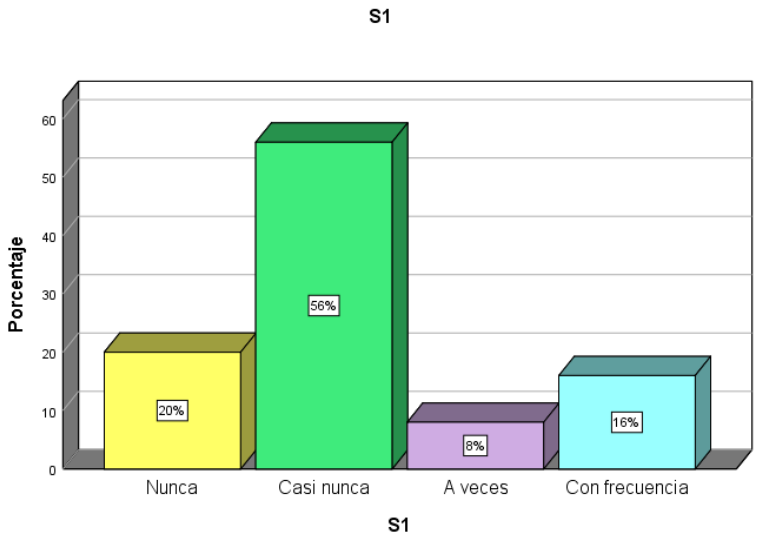


FIGURA 17: ¿El salario que recibe está conforme con el trabajo que realiza? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

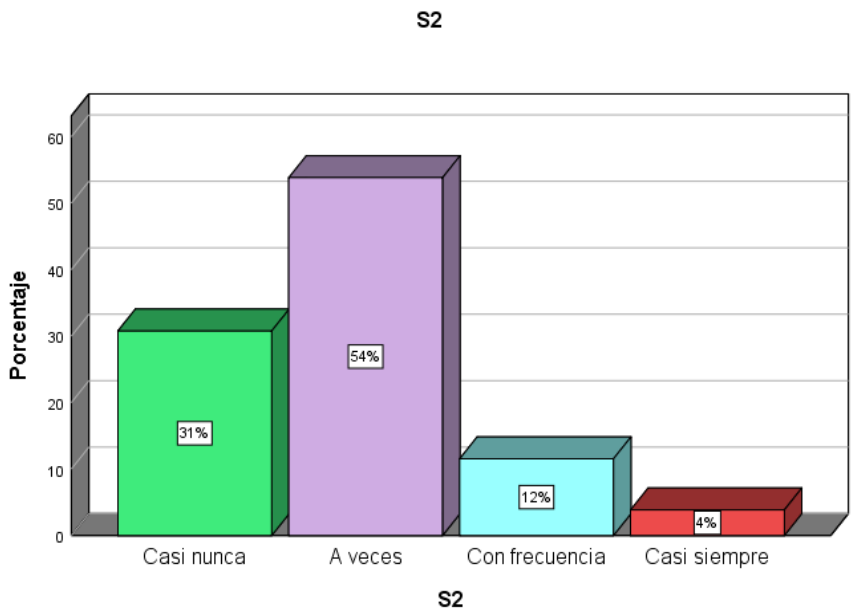


FIGURA 18: ¿cada colaborador gana lo que se merece por las actividades realizadas? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

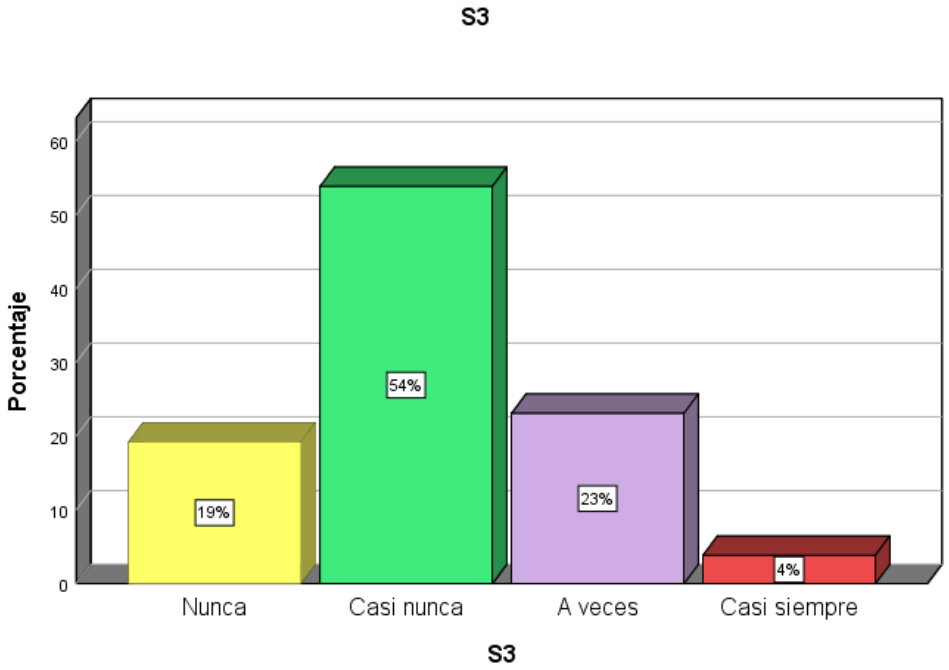


FIGURA 19: ¿Existe algún tipo de incentivo adicional a su sueldo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

b. Análisis descriptivo de la dimensión Motivación

Esta dimensión está orientada a la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo para realizar las actividades de cada empresa, los beneficios que motivación contribuyes es que cuando los colaboradores están satisfechos y productivos en el trabajo se sienten más comprometidos con la empresa. en la Tabla N° 23 se observó que el 39% de los encuestados avalan a veces recibe un trato justo en la empresa Bustamante S.A.C, mientras que el 31% los colaboradores mencionaron que casi nunca reciben un trato justo, un 15% menciona que nunca, un 12% opina que con frecuencia y finalmente un 4% opinó que casi siempre reciben un trato justo. En la Tabla N° 24 se observó que el 46% de las personas encuestadas opinan que a veces la remuneración obtenida lo motiva para seguir trabajando en la empresa, un 31% opina que casi nunca, mientras que un 15% señaló que nunca y finalmente un 4% menciona que con frecuencia y casi siempre su remuneración obtenida les motiva para realizando sus labores en la empresa. En la Tabla N° 25 se observó que el 42% de los encuestados opinan que a veces evitan actividades porque sienten miedo de fracasar, el 27% opina que Casi nunca, el 15% avaló que Nunca, mientras que un 12% señaló que a Con frecuencia y por último el 4% mencionó que casi siempre evitan actividades por miedo al fracaso. (ver figura 20, 21 y 22).

Tabla 23: Estadísticos descriptivos - ¿Recibe un trato justo en la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Casi nunca	8	30,8	30,8	46,2
	A veces	10	38,5	38,5	84,6

Con frecuencia	3	11,5	11,5	96,2
Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 24: Estadísticos descriptivos - ¿La remuneración lo motiva a seguir trabajando? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Casi nunca	8	30,8	30,8	46,2
	A veces	12	46,2	46,2	92,3
	Con frecuencia	1	3,8	3,8	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 25: Estadísticos descriptivos - ¿Evitas actividades o tareas por miedo a fracasar? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Casi nunca	7	26,9	26,9	42,3
	A veces	11	42,3	42,3	84,6
	Con frecuencia	3	11,5	11,5	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

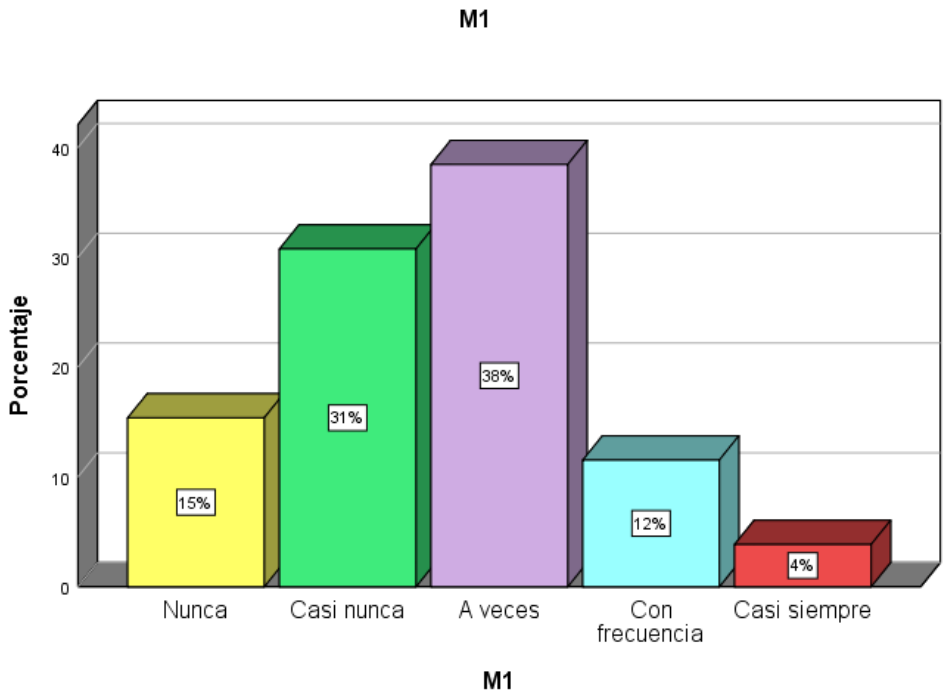


FIGURA 20: ¿Recibe un trato justo en la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

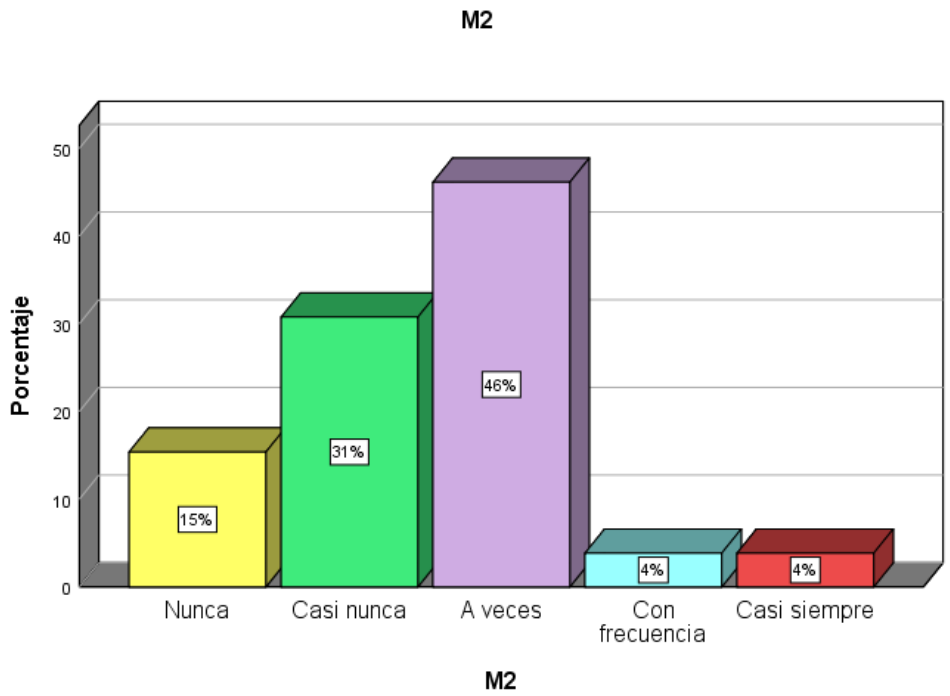


FIGURA 21: ¿La remuneración lo motiva a seguir trabajando? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

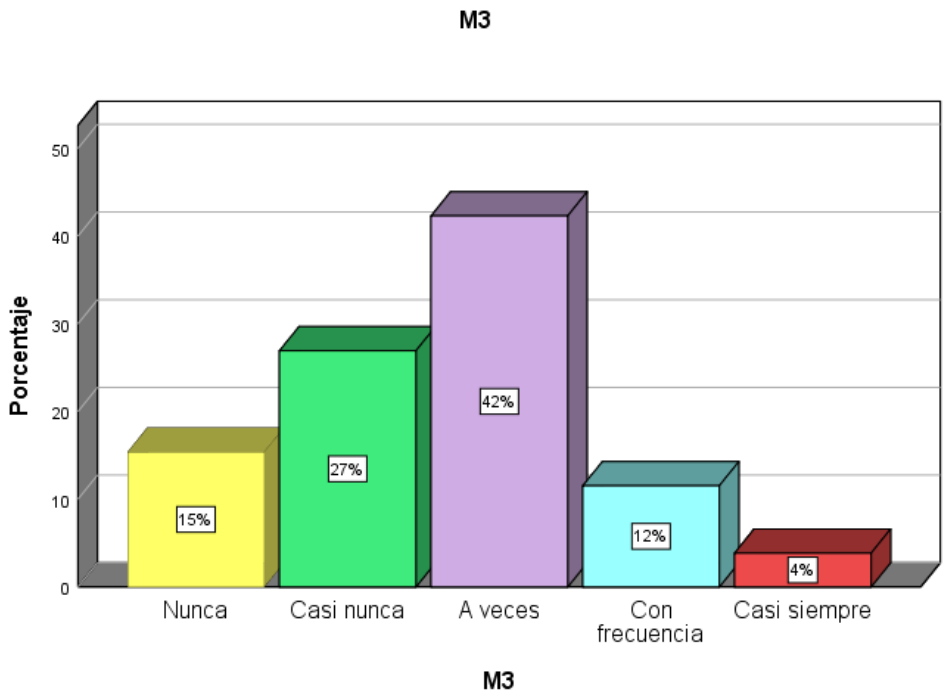


FIGURA 22: ¿Evitas actividades o tareas por miedo a fracasar? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

c. Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad

Esta dimensión está orientada al derecho que todo trabajador posee de ser reconocido y permanecer en el cargo que desempeña y no ser despedido sin causa debidamente justificada por algún funcionario competente. en la Tabla N° 26 se observó que el 39% de los encuestados mencionó a veces el horario de trabajo le facilita a continuar dentro de la empresa, así mismo el 35% opinó que, con frecuencia, un 12% menciona que casi siempre, sin embargo, un 4% opino que nunca los horarios le facilitan trabajar en la empresa, y finalmente un 12% opina que casi nunca el horario les facilita continuar dentro de la empresa. Tabla N° 27 se observó que el 31% de los colaboradores avalan que a veces la empresa les proporciona estabilidad y seguridad en su trabajo, el 27% opina que nunca, así mismo un 27% opina que casi nunca y por último el 8% menciona que con frecuencia y casi siempre la empresa les brinda seguridad y estabilidad en su

trabajo. Tabla N° 28 se muestra que el 31% de los colaboradores mencionó que casi nunca la empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizan, seguidamente un 27% mencionan a veces, un 19% menciona que nunca, un 12% opina que con frecuencia y por ultimo con un 12% respondió que casi siempre la empresa valora y reconoce cada esfuerzo de los colaboradores. (ver figura 23, 24 y 25).

Tabla 26: Estadísticos descriptivos - ¿El horario de trabajo me insta a continuar dentro de la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	3	11,5	11,5	15,4
	A veces	10	38,5	38,5	53,8
	Con frecuencia	9	34,6	34,6	88,5
	Siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 27: Estadísticos descriptivos - ¿Mi centro de trabajo me proporciona estabilidad y seguridad? – colaboradores de la ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	26,9	26,9	26,9
	Casi nunca	7	26,9	26,9	53,8
	A veces	8	30,8	30,8	84,6
	Con frecuencia	2	7,7	7,7	92,3
	Casi siempre	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 28: Estadísticos descriptivos - ¿La empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizo? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2

Casi nunca	8	30,8	30,8	50,0
A veces	7	26,9	26,9	76,9
Con frecuencia	3	11,5	11,5	88,5
Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

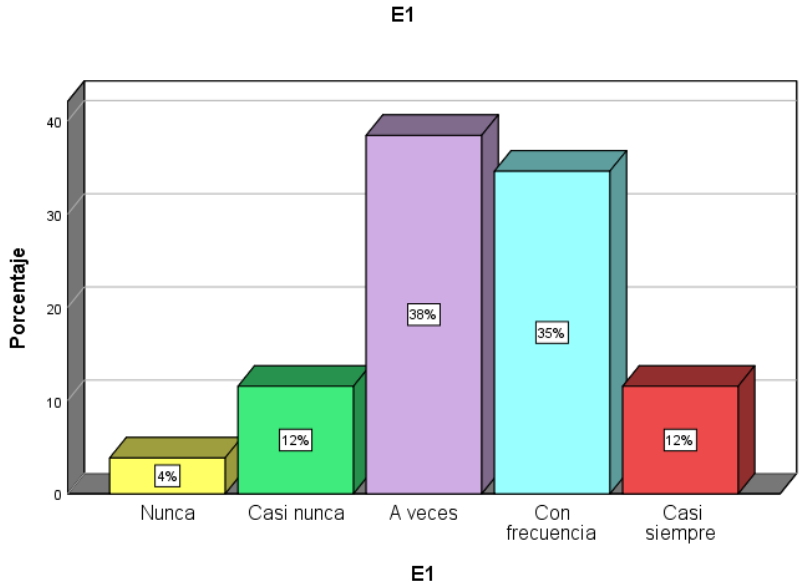


FIGURA 23: ¿El horario de trabajo me insta a continuar dentro de la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

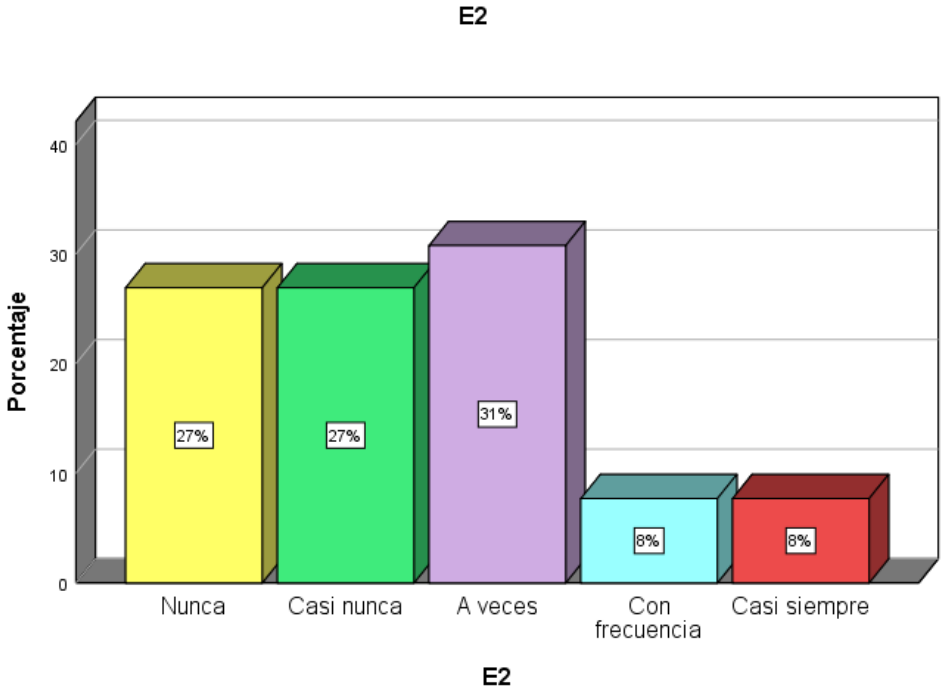


FIGURA 24: ¿Mi centro de trabajo me proporciona estabilidad y seguridad? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019**.**

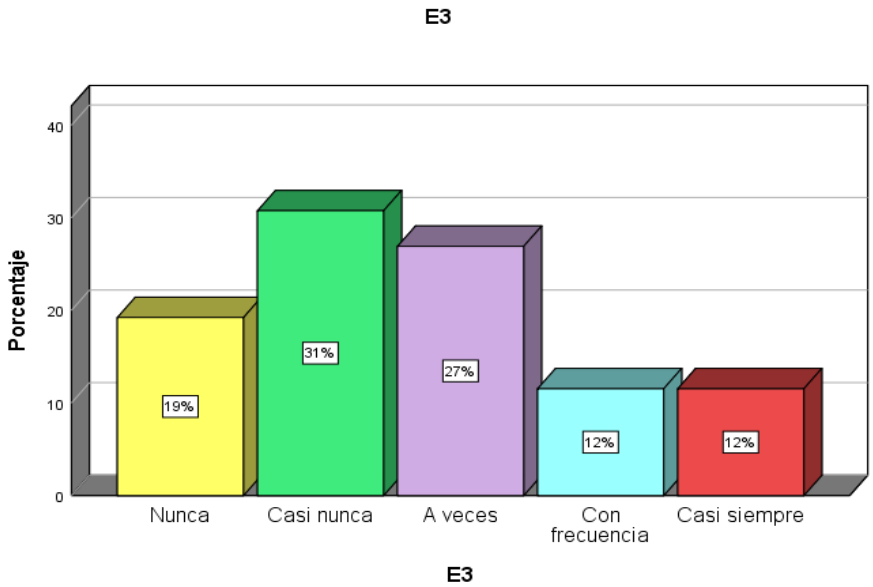


FIGURA 25: ¿La empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

d. Análisis descriptivo de la dimensión supervisión.

Esta dimensión hace referencia al conjunto de actividades que realiza una persona encargada de supervisar y dirigir el trabajo de un grupo de colaboradores con el fin de lograr la máxima eficacia y satisfacción. En la tabla N° 29, se observa que el 46% de los encuestados opinan que a veces los supervisores están perfectamente preparados para cumplir con su labor, el 23% opina que casi nunca, el 15% opina que nunca y sin embargo un 15% opino que con frecuencia los supervisores están perfectamente capacitados para cumplir con sus labores. La Tabla N° 30 se observa que el 38% de los encuestados opinan que a veces existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones que la empresa realiza, el 27% mencionan que casi nunca, el 19% opina que nunca, un 12% menciona que con frecuencia y por último el 4% opina que casi siempre existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones. En la Tabla N° 31 se observa que el

38% de los colaboradores opinaron que casi nunca el desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente, el 31% menciono que a veces, el 15% opina que, con frecuencia, el 12% opina que casi siempre y por último un 4% menciona que nunca. (Ver figura 26, 27 y 28).

Tabla 29: Estadísticos descriptivos - ¿Los supervisores están perfectamente preparados para llevar a cabo su labor? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15,4	15,4	15,4
	Casi nunca	6	23,1	23,1	38,5
	A veces	12	46,2	46,2	84,6
	Con frecuencia	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 30: Estadísticos descriptivos - Hay una adecuada supervisión y monitoreo en las operaciones de la empresa? – colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	7	26,9	26,9	46,2
	A veces	10	38,5	38,5	84,6
	Con frecuencia	3	11,5	11,5	96,2
	Casi siempre	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

Tabla 31: Estadísticos descriptivos - El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada trabajador? – colaboradores de la ferretera BUSTAMANTE SA.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	10	38,5	38,5	42,3
	A veces	8	30,8	30,8	73,1
	Con frecuencia	4	15,4	15,4	88,5
	Casi siempre	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

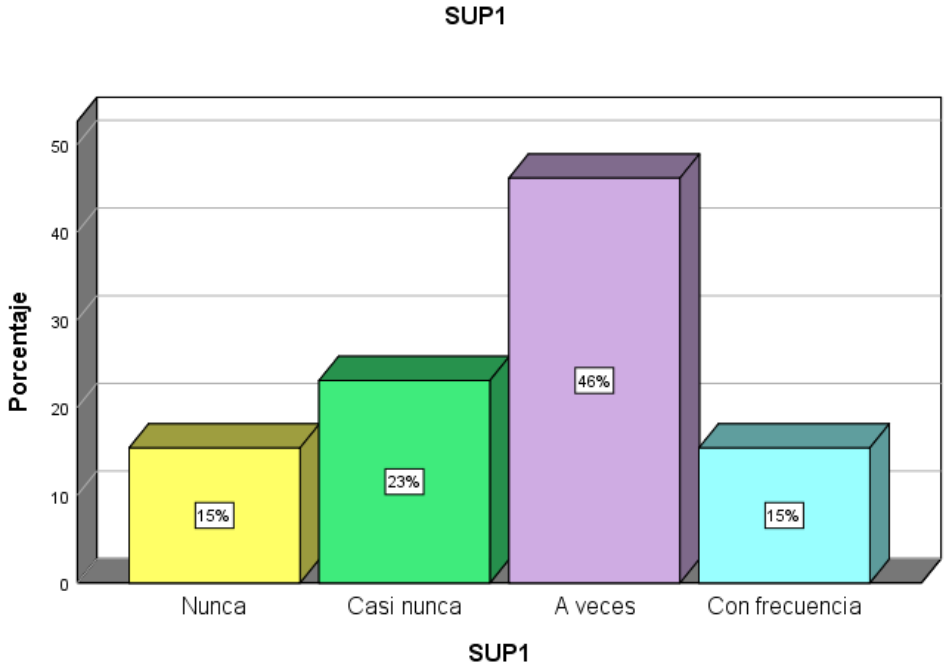


FIGURA 26: ¿Los supervisores están perfectamente preparados para llevar a cabo su labor? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019**.**

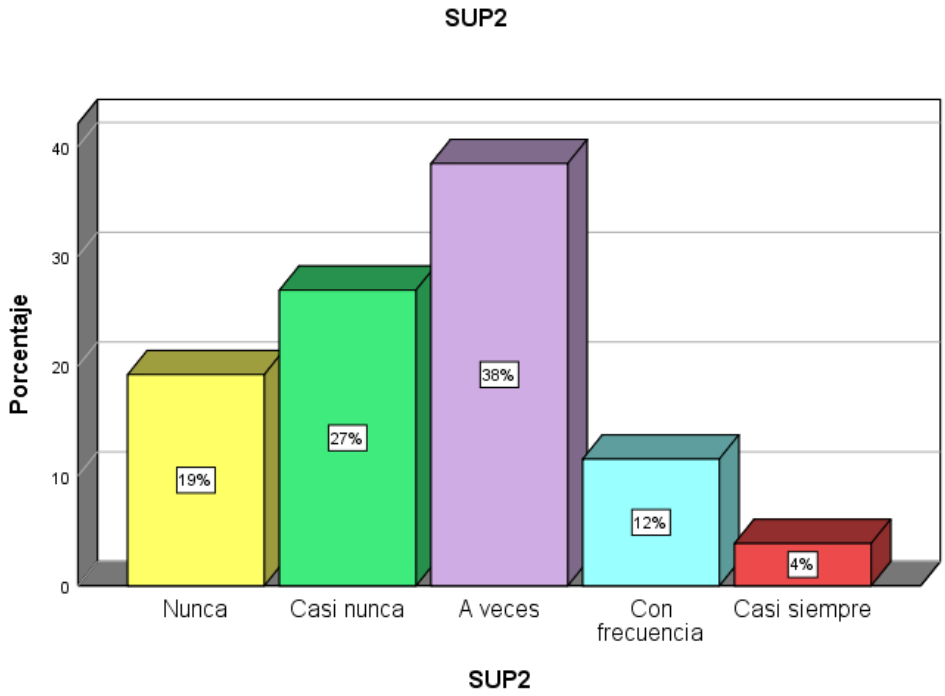


FIGURA 27: ¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo en las operaciones de la empresa? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

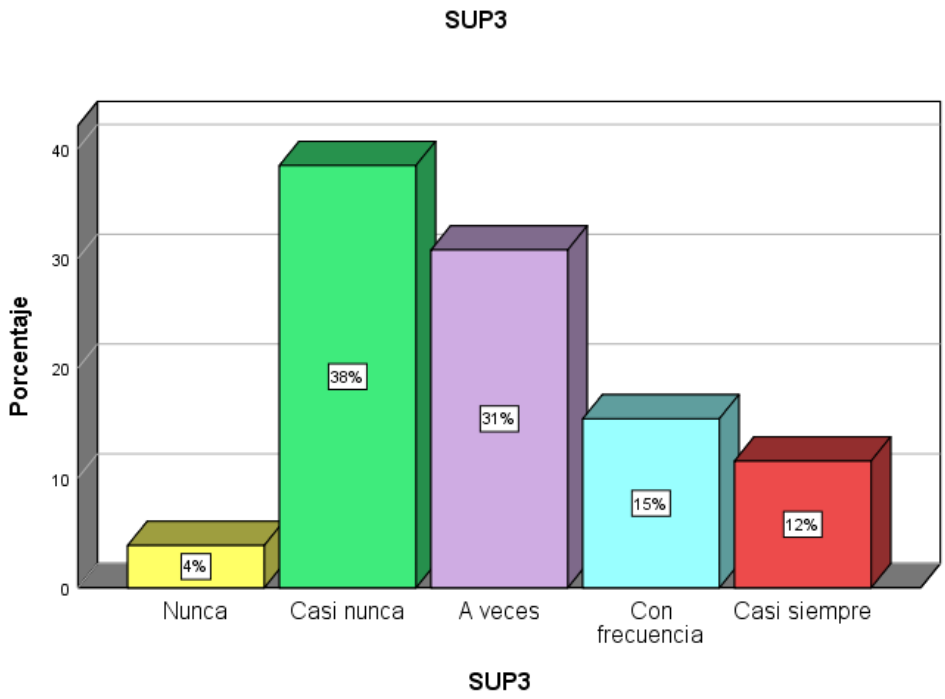


FIGURA 28: ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada trabajador? - En base de los datos del Test de clima organizacional y satisfacción laboral 2019.

4.1.2. Contrastación y Verificación de Hipótesis

Debido a la información obtenida que fundamentan las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral así mismo debido a la información obtenida de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. y utilizando la prueba estadística de la correlación de Pearson se justificado las hipótesis planteadas al inicio del trabajo señalando lo siguiente

Prueba de Hipótesis general

- **Objetivo General**

  Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,565[a]	4	,048
Razón de verosimilitud	9,641	4	,047
Asociación lineal por lineal	7,719	1	,005
N de casos válidos	26		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,92.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

El resultado de la prueba de hipótesis presenta un P-Value igual a 0.048 indicando que existe una significancia positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Correlaciones			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	26	26
SATISFACCIONLABORAL	Correlación de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	26	26
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H_0: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Hipótesis Alterna:

H_1: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.556 y un grado de significancia de 0,048 entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, lo que indica que la influencia entre

estas dos variables es directa significativa con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa significativa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente del clima organizacional, existirá una baja satisfacción laboral.

- **Objetivo específico 1**

  Analizar el compromiso y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,476[a]	4	,649
Razón de verosimilitud	2,952	4	,566
Asociación lineal por lineal	2,085	1	,149
N de casos válidos	26		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones

		SATISFACCION LABORAL	COMPROMISO
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,289
	Sig. (bilateral)		,152
	N	26	26

COMPROMISO	Correlación de Pearson	,289	1
	Sig. (bilateral)	,152	
	N	26	26

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Alterna:

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019

Hipótesis Nula:

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de Pearson , la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.289 y un grado de significancia de 0,649 entre las variables satisfacción laboral y la dimensión compromiso, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia directa baja significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa

significativa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en el compromiso de los colaboradores, existirá una satisfacción laboral inadecuada.

- **Objetivo específico 2**

Analizar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,704[a]	4	,005
Razón de verosimilitud	14,035	4	,007
Asociación lineal por lineal	9,890	1	,002
N de casos válidos	26		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones

		SATISFACCIONLABORAL	COMUNICACION
SATISFACCIONLABORAL	Correlación de Pearson	1	,629**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	26	26
COMUNICACION	Correlación de Pearson	,629**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	26	26

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Alterna:

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019

Hipótesis Nula:

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.629 y un grado de significancia de 0,005 entre las variables satisfacción laboral y la dimensión comunicación donde nos indica que es directa poco significativa, con lo señalado se rechaza la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia directa poco significativa entre el satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. de manera que se acepta la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa poco significativa, en tal sentido se afirma que en la empresa aún existe baja comunicación con sus colaboradores y eso se ve reflejado en la satisfacción de los mismos.

- **Objetivo específico 3**

Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,237[a]	4	,083
Razón de verosimilitud	10,194	4	,037
Asociación lineal por lineal	6,877	1	,009
N de casos válidos	26		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones			
		SATISFACCION LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,524**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	26	26
TRABAJO EN EQUIPO	Correlación de Pearson	,524**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	26	26

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Alterna:

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019

Hipótesis Nula:

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.524 y un grado de significancia de 0,083 entre la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo en equipo donde nos indica que es significativa directa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia significativa directa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en el trabajo en equipo afecta la satisfacción laboral.

- **Objetivo específico 4**

  Analizar la toma de decisiones y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,141[a]	4	,710
Razón de verosimilitud	2,832	4	,586
Asociación lineal por lineal	,736	1	,391
N de casos válidos	26		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones			
		SATISFACCIONLABORAL	TOMA DE DECISIONES
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,172
	Sig. (bilateral)		,402
	N	26	26
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,172	1
	Sig. (bilateral)	,402	
	N	26	26

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Alterna:

H_1: Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Hipótesis Nula:

H_0: NO existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.172 y un grado de significancia de 0,710 entre la variable satisfacción laboral y la dimensión toma de decisiones donde nos indica que su influencia es baja pero significativa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia baja significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia baja significativa, en tal sentido se afirma que: la toma de decisiones no está involucrando del todo a los colaboradores es por ellos que se ve afectada |la satisfacción laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Discusión

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general, Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra que la influencia que existe entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la presente investigación, obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que el clima organizacional influye en el desempeño laboral (r=0.556), siendo el valor de significancia p=0,048(cumple que p<0.05), resultado que nos indica que existe una influencia directa significativa entre las variables estudiadas. En consecuencia, se acepta la hipótesis, afirmándose que existe una influencia significativa entre ambas variables, este estudio se asemeja al de Fernández (2017) el cual en su tesis Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016, dice que el clima organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016 además el clima organizacional es regular con un 56%, mientras que el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016; nivel eficiente con un 58%, así mismo las dimensiones Estructura, remuneraciones, Riegos, Toma de Decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto influyen de manera significativa en el en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016.Así lo menciona Mendoza (1994),que los modelos de satisfacción como por ejemplo, el modelo de Vroom, enfatizan en que los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado en que les permita obtener lo que desean, y su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades tal como lo expresa Chiavenato(2007) la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se

puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta, así mismo el Clima organizacional se describe como el conjunto de características permanentes que definen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman. (Acosta & Venegas, 2010).

Objetivo específico 1: Analizar el compromiso y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019, según los resultados obtenidos se encuentra que mediante el uso de Pearson , la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.629 y un grado de significancia de 0,289 entre las variables satisfacción laboral y la dimensión compromiso, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación afirmándose que existe una influencia baja directa significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C.es decir que a mayor inconveniente en el compromiso de los colaboradores, existirá una satisfacción laboral inadecuada, según los estadísticos descriptivo se encuentra que La tabla N° 07 describe las expectativas de los de los colaboradores con respecto al compromiso que estos tienen con la empresa que laboran, donde se puede observar que el 50% de los colaboradores opinan que con frecuencia realizan capacitaciones al personal en la empresa, el 27% indican que a veces , el 12% menciona que casi siempre, el 8% indican que casi nunca y mientras que el 4% indican que nunca realizan capacitaciones al personal en la empresa,. La tabla N° 08 muestra que el 42% de los encuestados opinan que con frecuencia se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan, así mismo un 23% mencionan que casi siempre y así mismo también un 23% expresa que a veces, el 8% opinan que casi nunca y mientras que el 4% opinaron

que nunca. La tabla N° 09 muestra que el 46% de los encuestados opinan que a veces sienten afecto por la empresa, el 38% indican casi nunca, el 8% opinan con frecuencia, así mismo un 4% mencionan nunca, mientras que el 4%opino que siempre sienten afecto por la empresa que laboran. Este estudio se asemeja al de Mendoza (2017) en su tesis Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico del hospital Manuel Núñez Butrón - puno 2016", dice que el 52.9% de los profesionales presentan compromiso afectivo medio bajo; seguido por un 41.2% con compromiso medio alto; predomina con 50% el compromiso de continuidad medio alto, así como el 52.9% compromiso normativo. sobre el desempeño laboral, 47.1% tienen desempeño alto, seguido de un 44.1% con desempeño medio en capacidad técnica y atención, 58.8% con desempeño medio en capacitación y educación continua; sin embargo, el 55.9% tiene desempeño alto en productividad, así como el 52.9% en aptitud. al relacionar las variables, el 35.3% con compromiso medio alto tiene desempeño alto, así como el 2.9% que tiene compromiso alto; mientras el 29. 4% con compromiso medio bajo presenta desempeño medio. por tanto, se concluye que el compromiso medio alto tiene relación significativa (p=0.014) con el desempeño laboral alto. Todo esto es respaldado por Hall y Mirvis (1996), el cual menciona que, en el contexto del compromiso organizacional, se considera que los empleados intercambian su implicación con la empresa por recompensas y beneficios. Los empleados estarán comprometidos en la medida en que sus necesidades y expectativas se vean satisfechas en estas relaciones de intercambio. Así mismo Vega (2010) se entiende la satisfacción laboral como el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

Objetivo específico 2: Analizar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019, según los resultados obtenidos presenta un P-Valor igual a 0.629 y un grado de significancia de 0,005 entre las variables satisfacción laboral y la dimensión comunicación donde nos indica que es directa poco significativa, con lo señalado se rechaza la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia directa poco significativa entre el satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C, es decir que existe una influencia directa poco significativa, en tal sentido se afirma que en la empresa aún existe baja comunicación con sus colaboradores y eso se ve reflejado en la satisfacción de los mismos, además en los estadísticos descriptivos podemos encontrar que en la Tabla N° 10 describe las perspectivas de los Colaboradores respecto a que si existe una buena y adecuada comunicación en las distintas áreas de la empresa donde se observa que el 38% de los encuestados opinan a veces existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de, el 35% indican que, con frecuencia, el 15% mencionó que casi nunca y por último el 12% indican que casi siempre existe una adecuada comunicación entre las distintas áreas de trabajo. La tabla N° 11 muestra que el 50% de los encuestados opinan que casi nunca realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador, mientras que un 35% mencionan que a veces y finalmente con un 15% opinó que con frecuencia el realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador. La tabla N° 12 muestra que el 54% de los encuestados opinan que a veces el gerente presta atención a la información que le comunican, el 35% indican que casi nunca y finalmente el 12% opinó que con frecuencia el gerente presta atención a la información y opiniones entre jefes y colaboradores. Este estudio se asemeja al de Marín (2019) en su tesis Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de

la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo, dice que podemos identificar que en lo que respecta al grado de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo. La r de Pearson hallada es de 0.970, así se puede concluir que en esta investigación existe una correlación directa o positiva alta. Esto es respaldado por Andrade (2010), el cual menciona que la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Así mismo Tejedor y García (2010) mencionaron que el desempeño es llegar a terminar la tarea que se tiene, realizar lo que uno está comprometido y eficazmente, para alcanzar la mejora continua y conseguir niveles elevados, incluyendo las habilidades, valores, actitudes y conocimientos.

Objetivo específico 3: Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019, según los resultados encontramos que muestra un P-Valor igual a 0.524 y un grado de significancia de 0,083 entre la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo en equipo donde nos indica que es significativa directa, con lo señalado se confirma la hipótesis es decir que a mayor inconveniente en el trabajo en equipo afecta la satisfacción laboral, además en los estadísticos descriptivo se encontró que en la Tabla N° 13 describe la relación y desarrollo de las labores de los colaboradores con las distintas áreas donde se observa que el 31% de los encuestados opinan que casi nunca son buenas las relaciones entre compañeros de trabajo, el 27% indicaron que, a veces, el 23% contesto que, con frecuencia, el 12% mencionó que casi siempre y por último el 8% indican que nunca existe una buena relación entre

colaboradores. La tabla N° 14 muestra que el 38% de los encuestados opinan que casi nunca se realiza un trabajo en equipo entre los colaboradores, el 27% mencionaron que a veces, el 19% mencionó que, con frecuencia, el 8% menciono que casi siempre y finalmente con un 8% opinó que nunca existe una buena relación entre los colaboradores. La tabla N° 15 muestra que el 38% de los encuestados opinan que a veces la empresa existe un líder aceptado por todos, el 35% indicó que Casi nunca, así mismo un 19% opinó que con frecuencia y finalmente el 8% opinó que nunca en la empresa existe un líder aceptado por todos los colaboradores., este estudio se asemeja al de Ríos (2017), en su tesis el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital "alto de la alianza", en el año 2015, dice se encontró que existe un nivel adecuado con rasgos regulares de trabajo en equipo en la entidad, siendo el indicador más destacado el "nivel de participación" y los focalizados a mejorar fueron el "nivel de comunicación" y el "nivel de innovación". Sobre el desempeño laboral se encontró que el personal considera que es adecuado, siendo el indicador más destacado la "satisfacción del usuario" y los focalizados a mejorar son el "crecimiento personal" y la "labor en el área". Se encontró que existe una influencia significativa del nivel de trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en dicha entidad. Todo esto es respaldado por (Ronald, 2017), el cual menciona que es muy importante que los grupos estén organizados y sea en algunos casos multipersonal o multidisciplinario, para - 16 - alcanzar el objetivo trazado, por lo que es necesario sobre todo en las empresas grandes dividir en sub grupos para ejecutar tareas más específicas. Cada miembro debe estar centrado en la tarea asignada, pero debe ser consciente que este logro individual va generar un logro a nivel de grupo. Así mismo Puerto (2011), señala que el desempeño pueden ser las habilidades o la destreza que un individuo posee para efectuar alguna actividad, asimismo es el resultado de grupo de experiencia, actitud, conocimiento.

Objetivo específico 4: Analizar la toma de decisiones y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019, según los resultados obtenemos que presenta un P-Valor igual a 0.172 y un grado de significancia de 0,710 entre la variable satisfacción laboral y la dimensión toma de decisiones donde nos indica que es indirecta significativa, es decir que la toma de decisiones influye en un menor grado en el desempeño de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C- CAJAMARCA 2019, además en los estadísticos descriptivos encontramos que en la Tabla N° 16 describe el respeto de opiniones por parte de los colaboradores donde se observa que el 8% de los encuestados opinan que casi nunca las opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones, el 46% indicaron que, a veces, seguidamente un 35% opinó que, con frecuencia, el 12% opinó que casi siempre .La tabla N° 17 muestra que el 8% de los encuestados opinan que casi nunca gerente toma decisiones de manera individual, el 46% mencionaron que a veces, el 42% mencionó que, con frecuencia, el 4% menciono que casi siempre opinó que nunca el gerente toma decisiones de manera individual. La tabla N° 18 muestra que el 39% de los encuestados opinan que a veces las decisiones se toman con gran facilidad, el 31% indicó que Casi nunca, así mismo un 23% opinó que con frecuencia, el 4% indicó que casi siempre y finalmente el 4% opinó que nunca en la empresa las decisiones se toman con gran facilidad., este estudio se asemeja al de Quiroa (2014) en su tesis ,Toma de decisiones y productividad laboral"(estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango), dice Con base a los resultados se estableció que la participación de los colaboradores a la hora de tomar una decisión varia y esto depende de la importancia del problema que se tenga en ese momento, y esto viene a afectar lo que es la productividad que ellos desempeñan en su puesto de trabajo porque en

ocasiones son decisiones que no van de acorde a lo que ellos realmente necesitan, la creatividad dentro de una organización es muy importante si se tienen, buenas ideas será mucho más fácil dar buenas soluciones a los problemas y esto es lo que esperan los colaboradores, los valores que tiene cada una las personas es importante ya que ellos mencionaban que sin buenos valores no se pueden tener buenas relaciones interpersonales, y cuando no se tienen el trabajo se vuelve tedioso ya que no hay comunicación entre ellos. Se concluye que la toma de decisiones es muy importante para que cada una de los trabajadores puedan tener un mejor desempeño laboral, y su productividad sea mucho más eficiente y realicen su trabajo con armonía, para esto se recomienda tener un buzón de sugerencias para que puedan expresar sus inquietudes, insatisfacción laboral, y se puedan tener las medidas necesarias. Todo ello respaldado por Benavides (2004) Afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones. Finalmente, Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Conclusiones

- Se concluye que existe una influencia directa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a mayor inconveniente del clima organizacional, existirá una baja satisfacción laboral y viceversa en la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019**.**
- Se concluye que existe una influencia directa significativa, entre la dimensión compromiso y la variable desempeño laboral es decir que la empresa BUSTAMATE S.A.C se centra en sus colaboradores por ende ellos se sienten identificados y esto conlleva a un óptimo desempeño.
- Concluimos que existe una influencia directa poco significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C, porque en la empresa aún existe baja comunicación con sus colaboradores y eso se ve reflejado en la satisfacción de los mismos.
- Concluimos que existe una influencia significativa directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C, es decir que los colaboradores de esta entidad están desarrollando adecuadamente sus habilidades de trabajo en conjunto y esto se ve reflejado en la satisfacción laboral.
- Finalmente concluimos que existe una influencia baja significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión toma de decisiones colaboradores de la empresa ferretera Bustamante S.A.C, es decir que en la entidad aún falta involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones para lograr un desempeño óptimo.

Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos medir trimestralmente el clima organizacional ya que esto permitirá mantenerse informados de cómo se sienten los colaboradores, así mismo también permitirá detectar algunas falencias y corregir en el tiempo adecuado y oportuno, logrando así aumentar una satisfacción laboral por parte de todos los colaboradores.
- Se recomienda a los directivos a utilizar un liderazgo consultivo para que de esta manera se logre escuchar las dudas, aportes y recomendaciones por parte de todos los colaboradores con la finalidad de mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y la toma de decisiones como también la percepción de los antes mencionados.
- Se recomienda organizar charlas de motivación a través de un especialista en el área con la finalidad de reducir la disconformidad con respecto al Cima Organizacional, promoviendo a si la mejora de la autoestima y la autopercepción de los colaboradores a fin de que este se encuentre motivado y comprometido día a día con su trabajo.
- Se recomienda a los directivos usar el empowerment como herramienta de gestión para el manejo y aporte de responsabilidades, habilidades, donde los colaboradores de la empresa tienen la oportunidad y el compromiso para dar lo mejor de sí, bajo el liderazgo del gerente para que los oriente y haga participes de la toma de decisiones, esto permitirá a los colaboradores aprender, crecer, desarrollarse y contribuir al éxito de la organización.
- Se recomienda que puedan existir canales de comunicación adecuados para los colaboradores de la empresa Bustamante S.A.C; por mencionar algunos tableros

de información, correos electrónicos y juntas periódicas con los colaboradores para así poder difundir la información de forma directa.

- Finalmente se recomienda, evaluar el desempeño de los trabajadores para dar valor a su trabajo y reconocer oportunamente los aportes que han contribuido al logro de las metas alcanzadas. Estos reconocimientos se deben hacer a través de cartas de felicitaciones, bonificaciones, reconocimiento a mejor colaborador del mes entre otros, esto permitirá al empleado a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados

Referencias bibliográficas

Acosta, B., & Venegas, C. (2010). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA CERVECERA UN ESTUDIO EXPLORATORIO. *Revista IIPSI*.

Aguilar, A. S. (2004). *CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL*. México: LIMUSA.

Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa S.A.

Amaya, J. A. (2010). *Toma de decisiones gerenciales*. Bogotá: ECOE.

Andrade, V. (2017). *INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCION*. Quito.

Andrade, V. (2017). *INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCION*. Quito.

Andrade, V. (2017). *INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN*. Quito.

Andrade, V. (2017). *INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN*. Quito.

Andrade, V. (2017). INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN. *(grado de magister)*. Quito, Ecuador.

Aquino, N. Q. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, HANDAHUAYLAS*. APURÍMAC.

Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: Elearning.

Balbuena, J. H. (15 de abril de 2021). *Actitud Empresarial*. Obtenido de https://www.zonaeconomica.com/actitud-empresarial

Belkys, R. d. (2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo. *Sapiens*.

Berceruelo, B. (2016). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL*. Madrid: ESTUDIO DE COMUNICACIÓN.

Caldas, A. d. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE - 2015*. Lambayeque.

Calderón, E. I. (2017). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES LA HACIENDA-CAJAMARCA S.R.L. PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Cajamarca.

Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad*. Colombia: Universitaria de la Costa EDUCOSTA.

Carmen, C. (s.f.). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, Huacho, Lima.

Castro, E. B., & Rodríguez, S. P. (1997). *Más allá del dilema*. Bogotá: Norma.

Castro, M. G., Padilla, J. M., & Ramírez, S. M. (2009). GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA . *ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*. México.

Celaya, J., & Herrera, P. (2007). *COMUNICACION EMPRESARIAL*. España: María José Cayuela y Yolanda García.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*.

Chiavenato. (2007). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. México: Atlas, S.A. All rights reserved.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: Lyiy Solano Arévalo.

Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Atlas, S.A. All rights reserved.

Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. México: Atlas, S.A. All rights reserved.

Crespin B. (2012). *CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCION DE LA EMPRESA CALLAO*. LIMA.

Díaz, V. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioesta*. Santiago de Chile: Ril editores.

Diego, A. (2016). *La responsabilidad social*. Bogota. Obtenido de http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf

Edukanda. (2015). *Edukanda*. Obtenido de http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/00_00_01_presentaci

Española, R. A. (2020). Obtenido de https://dle.rae.es/puntualidad

Espinosa, M. F., & Zoria, A. C. (2019). *PLAN DE ESTIMULOS E INCENTIVOS PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GRUPO CAROLINA PRAXEDIS DE ARTUNDUAGA S.A.* Ibagué - Colombia.

Geografía, I. N. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de mano de obra*. México.

Guerrero, H. R. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL MINISTERIO DE COORDINACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL*. SANGOLQUI.

Guzmán, R. S., Zea, L. E., Quintero, O. R., & Roja, A. (2001). *Planificación del desarrollo*. Bogotá.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista., P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.

Ibáñez, E. A. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Dirección General de Fomento .

Inglessi, D., & Mimbela, K. (2017). *EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A. LOCAL EL GOLF DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2017*. TRUJILLO.

Jaume, F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.

Kanzenbach, J. R. (1998). *El trabajo en equipo* . Barcelona: Granica.

Lámbarri, M. A. (2017). *El papel de las disciplinas Económico Administrativas en el marco de la nueva economía*.

Leyva, J. L., Alemán, M. G., & Moreno, P. M. (2012). *Clima Organizacional*. Editorial Academica Espanola.

Locke, L. (2010). Satisfaccion laboral. *pymes y autonomos*. Obtenido de https://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-locke-contra-lawler

López, J. M., & Hillier-Fry, C. (2012). *EN BUSCA DEL COMPROMISO*. Córdoba: Almuzara.

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social*. Colombia: ISBN.
Marina, P. (2020). *Definición de Capacitación*. Lima. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/capacitacion/
Martin, E. (2020). *Importancia de tener reuniones eficaces en una empresa*. Lima. Obtenido de https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-tener-reuniones-eficaces-en-una-empresa
McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea S.A.
Mejia, J. (2015). *Impacto de la puntualidad en el desempeño organizacional*. Quito, Ecuador.
Méndez, Á. C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario.
Miller, B. (2021). La importancia de la escucha activa. *Entrepreneur*.
Moreno, D. C. (Agosto de 2012). Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=326E883C42BEAE8E3229C7BB0EC7D106.jvm1?sequence=1
Morgan, J. (2015). La evaluacion de desempeño en las empresas. Obtenido de https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf
Moyna, H. G. (2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA DE LA BANCA PRIVADA*. Bolivia.
Naranjo, M. G. (2018). *ESCUCHA ACTIVA Y EMPÁTICA*. España: Elearning.
Neyra, M. F. (2019). *Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad en Educación*. Lima.
Neyra, P. (2018). *Insentivos laborales*. Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3586/1/2018_Neyra-Bendez%C3%BA.pdf
Nieva, C. (2018). Reunioes de trabajo. *Para optar el grado de Bachiller en Administracion*. Lima. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/reuniones-de-trabajo
OCHOA, K. (2014). *"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO.
OCHOA, K. (2014). *"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO.
OCHOA, K. (2014). *"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL* . UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO, Guatemala.
Ochoa, K. (2014). *MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Quetzatenango.
Palacios, J., & Moncayo, C. (2017). *GRADO DE SUPERVISIÓN ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EJECUTIVO COMERCIAL*. Chiclayo.
Paz, R. B. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. España.
Piqueras, C. (2016). *Manual para líderes de equipos*.
Raffino, M. E. (17 de Noviembre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de https://concepto.de/toma-de-decisiones/
Ramírez, G. E. (28 de 07 de 2004). . Obtenido de https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/induccion.pdf
Regader, B. (2021). *Psicología y Mente*. Obtenido de https://psicologiaymente.com/social/companerismo-definicion-ventajas

Reyero, D. (2015). Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. *Davidreyero.com.*

Ronald, R. (2017). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA.* universidad privada de tacna, Tacna, Peru.

Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista PsicoligiaCientifica.com.*

Sabino, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACION.* Buenos Aires.

Sanchez, L. (2015). que es productividad empresarial. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html

Segurmania. (13 de Diciembre de 2018). Obtenido de https://www.segurmaniazurekin.eus/segurmania/habitos-seguros-vi-companerismo-mejor-trabajo-en-equipo/

Segurmania. (13 de Diciembre de 2018). Obtenido de https://www.segurmaniazurekin.eus/segurmania/habitos-seguros-vi-companerismo-mejor-trabajo-en-equipo/

Sepa, L. M., & Vélez, M. B. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y MEJORA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE LÁCTEOS REYVER S.A.* ECUADOR.

Soberanes, L., & De La Fuente, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *LA NUEVA GESTION ORGANIZACIONAL*, 127.

SOCIALES, D. D. (2011). LIDERAZGO EFECTIVO EN ORGANIZACIONES SOCIALES. Chile.

Solano Reategui, S. (2017). *clima organizacional* . tarapoto, peru. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725

Tejada, V. D. (2017). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BETOSCAR SERVIS EIRL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA – 2016.* CAJAMARCA.

Vanessa, A. (2017). *INCIDENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA SATISFACCION.* Quito.

Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: R.B .

Vélez, P., & Marin, E. (2012). *"DETERMINACION DE LA SATISFACCION LABORAL.* Cuenca, Ecuador.

Viggiano, N. V. (2009). *Lenguaje y Comunicación*. Editorama, S.A.

Vivar, M. X., & Vargas, o. L. (2017). *"EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL ÁREA DE LACTEOS EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2016".* Lima.

CAPITULO V: ANEXOS

5.1. ANEXO N° 01. Matriz de consistencia

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema general ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019? **Problema específico**	**Objetivo general** Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. **Objetivos específicos**	**Hipótesis general** El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. **Hipótesis específicas**	**Variable 1** Clima organizacional **Dimensiones** X.1. Compromiso X.2. Comunicación X.3. Trabajo en equipo X.4. Toma de decisiones	X.1.1. Entrenamiento X.1.2. capacitación X.2.1. Escucha activa X.2.2. Proactividad X.3.1. Compañerismo X.3.2. Liderazgo X.4.1. Solución de problemas X.4.2. Actitud	**Población** La población en la presente investigación está conformada por los 27 trabajadores que labora en la empresa Bustamante S.A.C **Muestra** La muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está

a. ¿Cómo influye el compromiso en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019? b. ¿Cómo influye el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?? c. ¿Cómo influye la toma de decisiones en la satisfacción	- Analizar el compromiso y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. - Analizar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la	Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa ferretera	**Variable 2** Satisfacción laboral **Dimensiones** Y.1. Salario Y.2. Motivación Y.3. Estabilidad Y.4.Supervisión	Y.1.1. Horas extras Y.1.2. Bonificación Y.2.1. Reconocimiento por logros Y.2.2. Incentivos salariales Y.3.1. Competencia Y.3.2. Puntualidad Y.4.1. Productividad Y.4.2. Orientación	conformada por el personal que labora en dicha empresa que para julio del 2019 fueron en total 27 personas. **Nivel de investigación** Descriptivo **Tipo de investigación** El presente estudio es de tipo cuantitativa. **Método de investigación** Es de tipo deductivo.

laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019? d. ¿Cómo influye la comunicación en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019?	empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. - Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.	BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. Existe una influencia significativa entre satisfacción laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019. Existe una influencia significativa entre			**Diseño** . No Experimental **Instrumentos:** **Para medir la variable 1.** Cuestionario de encuestas. **Para medir la variable 2.** Cuestionario de encuestas.

	- Analizar si la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.	satisfacción laboral y comunicación de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.			

5.2. ANEXO N° 02: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A. Presentación.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

B. Datos Generales:

- Edad: …….
- Género: Femenino……. Masculino……

C. Indicaciones:

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:

1.	Nunca
2.	Casi nunca
3.	A veces
4.	Con frecuencia
5.	Casi siempre

Ítem	**Dimensión Compromiso**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Realizan capacitaciones al personal en la empresa?					
2	¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores?					
3	¿Siento afecto por la empresa?					
Ítem	**Dimensión Comunicación**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	¿Considera usted que existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas de trabajo?					
5	¿Se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador?					
6	¿Considera usted que el gerente presta atención a la información que le comunican?					
Ítem	**Dimensión Trabajo en Equipo**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?					
8	¿Alguna vez ha trabajado en equipo?					
9	¿En la empresa existe un líder aceptado por todos?					
Ítem	**Dimensión Toma de decisiones**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	¿Considera usted que sus opiniones son respetadas al momento de tomar decisiones?					
11	¿El gerente toma decisiones de manera individual?					
12	¿Considera usted que las decisiones se toman con gran facilidad?					

5.3. ANEXO N° 3: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

A. Presentación.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

B. Datos Generales:

- Edad: …….
- Género: Femenino……. Masculino……

C. Indicaciones:

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:

1.	Nunca
2.	Casi nunca
3.	A veces
4.	Con frecuencia
5.	Casi siempre

Ítem	**Dimensión Salario**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿El salario que recibe está conforme con el trabajo que realiza?					
2	¿En la empresa donde trabaja cada uno gana lo que se merece por las actividades realizadas?					
3	¿Existe algún tipo de incentivo adicional a su sueldo?					
Ítem	**S1Dimensión Motivación**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	¿Recibe un trato justo en la empresa?					
5	¿La remuneración lo motiva a seguir trabajando?					
6	¿Evitas actividades o tareas por miedo a fracasar?					
Ítem	**Dimensión Estabilidad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿El horario de trabajo me insta a continuar dentro de la empresa?					
8	¿Mi centro de trabajo me proporciona estabilidad y seguridad?					
9	¿La empresa valora y reconoce el esfuerzo que realizo?					
Ítem	**Dimensión Supervisión**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	¿Los supervisores están perfectamente formados para llevar a cabo su labor?					
11	¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo en las operaciones de la empresa?					
12	¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada trabajador?					

5.4. ANEXO N° 4: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,865	,861	24

5.5. ANEXO N°5: FORMATO JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la primera variable: Clima organizacional

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Luz Angélica Pérez Álvarez/ Sofía Ramos Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																77				
2.Objetividad	Esta expresado en directivas observables																78				
3.Actualidad	Adecuado al avance de la administración																77				
4.Organización	Contiene una estructura lógica																79				
5.Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	81			
6.Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																78				
7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																79				
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																77				
9.Metodologia	Cumple con los lineamientos metodológicos																	81			
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																78				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: ES APLICABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 78.5

Lugar y Fecha: Cajamarca, 28 de marzo de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Romero Correa, Aldo Jesús

DNI: 26689491

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la segunda variable: Satisfacción laboral

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Luz Angélica Pérez Álvarez/ Sofía Ramos Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	81			
2.Objetividad	Esta expresado en directivas observables																78				
3.Actualidad	Adecuado al avance de la administración																78				
4.Organización	Contiene una estructura lógica																79				
5.Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																78				
6.Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																79				
7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	81			
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																78				
9.Metodologia	Cumple con los lineamientos metodológicos																77				
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	81			

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: ES APLICABLE.

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 79.0

Lugar y Fecha: Cajamarca, 28 de marzo de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Romero Correa, Aldo Jesús

DNI: 26689491

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de expertos para medir la segunda variable: Satisfacción Laboral

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Luz Angélica Pérez Álvarez/ Elsa Sofia Ramos Flores

ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																78				
2.Objetividad	Esta expresado en directivas observables																76				
3.Actualidad	Adecuado al avance de la administración																80				
4.Organización	Contiene una estructura lógica																	82			
5.Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																79				
6.Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																77				
7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	84			
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																78				
9.Metodologia	Cumple con los lineamientos metodológicos																	83			
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																77				

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 79.4

Lugar y Fecha: Cajamarca de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Lic. Gilberth Andrés Cruzado Villar CLAD 09280

DNI: 45489992

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: Juicio de expertos para medir la primera variable: Clima Organizacional

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Luz Angélica Pérez Álvarez/ Elsa Sofia Ramos Flores.

ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																77				
2.Objetividad	Esta expresado en directivas observables																	83			
3.Actualidad	Adecuado al avance de la administración																78				
4.Organización	Contiene una estructura lógica																79				
5.Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																80				
6.Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	84			
7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																	85			
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																77				
9.Metodologia	Cumple con los lineamientos metodológicos																76				
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																70				

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 78.9

Lugar y Fecha: Cajamarca de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Lic. Gilberth Andrés Cruzado Villar CLAD 09280

DNI: 45489992