

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS:**

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL**  
**ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOPLAN FILIAL**  
**CAJAMARCA– 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

Presentada por:  
**AIDE LLANOS HERNÁNDEZ**

Asesor:  
**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUÍZ**

**CAJAMARCA- PERÚ**  
**2019**



COPYRIGHT © 2019 by  
**AIDE LLANOS HERNÁNDEZ**  
Todos los derechos reservados

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado dictaminador:

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, dejo a vuestra consideración y criterio la calificación la Tesis titulada: **“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOPLAN FILIAL CAJAMARCA – 2018”**, la misma que cumple con las exigencias metodológicas requeridas para su elaboración.

Expreso mi reconocimiento anticipado por la aceptación y sugerencias que me puedan hacer llegar, a fin que de mejorar el contenido de este trabajo de investigación.

La autora

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios, por guiar mis pasos, por la fuerza espiritual que me brinda día a día, y por encaminarme siempre hacia el camino del bien.

A mi familia, por el apoyo incondicional por ser gestores de mi personalidad y por ser el pilar hacia el logro de mis objetivos.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por la vida, por ser el guía en mi camino para poder realizar el presente trabajo.

A mi familia, que son el motivo principal para desarrollarme tanto profesionalmente como personalmente. Al Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por su asesoramiento.

La autora

## ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCION.....	xii
CAPÍTULO I:.....	1
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Identificación del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos .....	2
1.3 Objetivo general .....	3
1.4 Objetivos específicos .....	3
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.5.1 Justificación teórica.....	4
1.5.2 Justificación práctica.....	4
1.5.3 Justificación académica.....	4
1.6 Limitaciones y delimitación de la investigación.....	4
1.6.1 Limitaciones.....	4

1.6.2 Delimitación.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1 Trabajos de investigación realizados a nivel internacional.....	6
2.1.2 Trabajos de investigación realizados a nivel nacional .....	7
2.1.3 Trabajos de investigación realizados a nivel local.....	9
2.2 Marco teórico .....	11
2.2.1 Bases Teóricas.....	11
2.2.2 Bases Conceptuales .....	18
2.3 Definición de términos básicos .....	19
CAPÍTULO III .....	21
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
3.1 Hipótesis general.....	21
3.2 Hipótesis específicas .....	21
3.3 Variables .....	21
IV.METODOLOGÍA .....	22
4.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
4.1.1 Tipo de investigación .....	22
4.1.2 Diseño de la investigación .....	22
4.2 Método de investigación .....	22
4.2.1 Método deductivo.....	22
4.2.2 Método analítico.....	22
4.3 Población y muestra .....	22
4.4 Unidad de análisis .....	23
4.5 Operacionalización de variables .....	23

4.5.1 Variable independiente .....	23
4.5.2 Variable Dependiente.....	23
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.6.1 Técnica: .....	25
4.6.2 Instrumento: .....	26
4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. ....	27
CAPITULO V: .....	28
INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....	28
5.1 Reseña histórica .....	28
5.2 Generalidades .....	28
5.3 Organigrama Propuesto.....	29
5.4 Misión .....	29
5.5 Visión .....	29
CAPÍTULO VI.....	30
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	30
6.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta .....	30
6.2 Prueba de hipótesis (Hernández, 1998).....	46
6.3 Análisis de fiabilidad.....	53
6.4 Discusión de resultados.....	57
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXO N°1: Matriz de consistencia metodológica.....	66
ANEXO N°2: Encuestas .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	24
TABLA 2 RANGOS DE CALIFICACIÓN.....	27
TABLA 3 GÉNERO.....	30
TABLA 4 EDAD.....	31
TABLA 5 TIEMPO DE SERVICIO .....	32
TABLA 6 CALIFICACIÓN TOTAL DEL CLIMA LABORAL .....	33
TABLA 7 CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL SEGÚN PROMEDIOS. ....	34
TABLA 8 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	35
TABLA 9 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	36
TABLA 10 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	37
TABLA 11 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	38
TABLA 12 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	39
TABLA 13 CALIFICACIÓN TOTAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	40
TABLA 14 CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMEDIOS. ....	41
TABLA 16 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	43
TABLA 17 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	44
TABLA 18 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	45

TABLA 19 INTERPRETACIÓN DE VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN .....	46
TABLA 20 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (CLIMA LABORAL- SATISFACCIÓN LABORAL) .....	47
TABLA 21 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (AUTORREALIZACIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL) .....	48
TABLA 22 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (INVOLUCRAMIENTO LABORAL - SATISFACCIÓN LABORAL) .....	49
TABLA 23 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (SUPERVISIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL) .....	50
TABLA 24 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (COMUNICACIÓN - SATISFACCIÓN LABORAL) .....	51
TABLA 25 CORRELACIÓN DE SPEARMAN (CONDICIONES LABORALES - SATISFACCIÓN LABORAL) .....	52
TABLA 26 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS PARA CLIMA LABORAL .....	53
TABLA 27 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD PARA CLIMA LABORAL .....	53
TABLA 28 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS PARA CLIMA LABORAL .....	54
TABLA 29 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS PARA SATISFACCIÓN LABORAL .....	55
TABLA 30 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD PARA SATISFACCIÓN LABORAL .....	55
TABLA 31 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTOS PARA SATISFACCIÓN LABORAL .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA .....	29
FIGURA 2 GÉNERO .....	30
FIGURA 3 EDAD.....	31
FIGURA 4 TIEMPO DE SERVICIO .....	32
FIGURA 5 CALIFICACIÓN TOTAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	33
FIGURA 6 CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL SEGÚN PROMEDIOS .....	34
FIGURA 7 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	35
FIGURA 8 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	36
FIGURA 9 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	37
FIGURA 10 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	38
FIGURA 11 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	39
FIGURA 12 CALIFICACIÓN TOTAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	40
FIGURA 13 CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN PROMEDIOS .....	41
FIGURA 14 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	42
FIGURA 15 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	43
FIGURA 16 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	44
FIGURA 17 PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOPLAN EAFC S.A .....	45

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa AUTOPLAN EAFC filial Cajamarca.

Para lograr este objetivo se empleó la técnica de encuesta por cuestionario ,se aplicó dos cuestionarios los cuales fueron elaborados mediante la escala de clima laboral y escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo , y fueron aplicados a los colaboradores del área de ventas de la empresa los cuales son un total de 7 luego se analizaron todas las dimensiones que involucra el clima laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) y todas las dimensiones que involucra la satisfacción laboral (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos),los resultados obtenidos reflejaron que no existe un clima laboral adecuado y que los colaboradores se sienten insatisfechos.

Luego se comprobó las hipótesis planteadas llegando a la conclusión de que el clima laboral influye en la satisfacción laboral de manera significativa al igual que cada una de las dimensiones del clima laboral influyen significativamente en la satisfacción laboral.

A partir de la información obtenida se dieron recomendaciones para mejorar el clima y la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca.

**Palabras clave: clima laboral, satisfacción laboral, colaboradores**

## ABSTRACT

The present study has been carried out with the purpose of determining the influence of the work climate on the job satisfaction of the employees of the sales area of the company AUTOPLAN EAFC, Cajamarca subsidiary.

In order to achieve this objective, the questionnaire survey technique was used, two questionnaires were applied, which were elaborated through Sonia Palma Carrillo's work climate scale and job satisfaction scale, and were applied to the employees of the company's sales area. Which are a total of 7 then analyzed all the dimensions that involve the work climate (self-realization, labor involvement, supervision, communication, working conditions) and all the dimensions involved in job satisfaction (meaning of the task, working conditions, personal recognition, economic benefits), the results obtained showed that there is no good work environment and that employees feel dissatisfied.

Then, the hypotheses were verified, reaching the conclusion that the labor climate influences labor satisfaction in a significant way, just as each one of the dimensions of the labor climate significantly influences job satisfaction.

Based on the information obtained, recommendations were given to improve the climate and job satisfaction of employees in the sales area of the company Autoplan, subsidiary Cajamarca

**Key words: work climate, job satisfaction, collaborato**

## INTRODUCCION

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano, provocando una relación social óptima para la realización de las tareas el cual influye en la satisfacción, y por lo tanto influye en la productividad.

El principal activo de una organización son sus colaboradores, es por ello que debe existir un clima laboral adecuado para el bienestar de los mismos y de esta manera se sientan satisfechos en su trabajo.

Es por ello que esta investigación buscó determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Auto plan EAFC S.A filial-Cajamarca – 2018, pues a través de este estudio se mostró que la existencia de un clima laboral adecuado puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa y por ende mejorar y aumentar las ventas, ya que los colaboradores pueden mejorar la relación con los clientes y captar más de ellos.

Este trabajo de investigación se estructuró en seis capítulos: el capítulo I, muestra el Planteamiento de la investigación; el capítulo II, el marco teórico; el capítulo III, hipótesis y variables; el capítulo IV, metodología; el capítulo V, la Información general de la empresa; en el capítulo VI. El Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados. Finalmente, también consta de conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y sus anexos respectivamente.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Identificación del problema**

La empresa competitiva de hoy, es aquella que está orientada hacia su equipo humano, generando entornos donde se favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza, donde las personas se sienten comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial, donde se ha conseguido crear un buen clima laboral.

La empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca, se encuentra ubicada en el Distrito de Cajamarca, Provincia de Cajamarca, en la Región Cajamarca, creada 17 de febrero del 2015 , es una empresa administradora de fondos colectivos, supervisada por la Superintendencia de Mercado de Valores y normada por el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras que requiere de las ventas de unidades vehiculares mediante un sistema de financiamiento a través de los aportes mensuales de un determinado número de cuotas a pagar periódicamente por personas asociadas en un grupo.

Actualmente el área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca cuenta con 7 colaboradores, la cual representa una de las áreas fundamentales ya que su objetivo principal es el de lograr la máxima cantidad de ventas mensuales de unidades vehiculares y la búsqueda de nuevos clientes constantemente.

Sin embargo, existen diversos factores que limitan el logro de dicho objetivo tales como:

Los trabajadores no se tornan efectivos para llevar a cabo las funciones ya que hay condiciones inadecuadas de trabajo, falta de un liderazgo adecuado, falta de comunicación y coordinación, falta de motivación, la falta de capacitación ocasionando esto a su vez descontento entre los colaboradores y deficiencia para el desarrollo de su labor y para trabajar en equipo.

Hasta la fecha la empresa no ha tenido ningún estudio sobre su clima laboral lo cual no le permite ver la situación en la que se encuentra; el personal tampoco ha sido evaluado para conocer el nivel de satisfacción laboral que presentan.

Es por ello que resulta imprescindible determinar cómo influye el clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa para dar las recomendaciones necesarias y que ello mejore la situación actual de ambas variables.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera influye el clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la dimensión autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?

- ¿Cómo se relaciona la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?

### **1.3 Objetivo general**

Determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

### **1.4 Objetivos específicos**

- Identificar la relación que tiene la dimensión autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- Identificar la relación que tiene la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- Identificar la relación que tiene la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- Identificar la relación que tiene la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- Identificar la relación que tiene la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Con los resultados de la presente investigación se podrá incrementar el conocimiento respecto a la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas la empresa Autoplan EAFC S.A ya que con la existencia de un clima laboral adecuado se logrará la efectividad laboral. Asimismo, servirá como antecedente par futuras investigaciones.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La presente investigación se justifica de manera práctica ya que permitirá a la empresa Autoplan EAFC S.A ver la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de tal manera que toda la información recolectada y analizada le sirva a la gerencia en la creación, fortalecimiento o cambios organizacionales en un futuro de políticas internas para el logro de los objetivos, de tal manera que exista un buen clima laboral y se obtenga mejores resultados.

### **1.5.3 Justificación académica**

La investigación permitirá afianzar mis conocimientos teóricos y prácticos sobre la materia de estudio y también me permitirá como futura profesional contribuir a solucionar diferentes problemas que se presenten respecto a determinado tema.

## **1.6 Limitaciones y delimitación de la investigación**

### **1.6.1 Limitaciones**

La dificultad al acceso de información en la unidad de estudio, por cierta desconfianza de las personas que conforman la muestra, sin embargo con insistencia se pudo superar dicha limitación.

## **1.6.2 Delimitación**

### ***1.6.2.1 Delimitación Geográfica:***

El área geográfica de la investigación comprende la zona urbana del Distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

### ***1.6.2.2 Delimitación Temporal:***

El estudio se desarrolló en el periodo comprendido entre octubre – diciembre 2018.

### ***1.6.2.3 Delimitación Social:***

El estudio tiene como unidad de análisis la empresa Autoplan EAFC S.A. filial Cajamarca de la zona urbana del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Trabajos de investigación realizados a nivel internacional

Vera, (2016), realizó la tesis titulada: “*El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*”, en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Se identificaron las dimensiones de clima organizacional evaluadas con una puntuación baja, resultaron ser reconocimiento y recompensa las que obtuvieron un nivel menor a 3 por lo tanto se consideró impactan negativamente al clima organizacional y en ellas el departamento de recursos humanos deberá enfocarse para la mejora del ambiente en la organización. La investigación llegó a la conclusión de que el clima organizacional tiene una fuerte asociación con el compromiso y con la satisfacción del personal es por ello que es muy importante que la organización preste importancia a mantener un clima sano y buscar herramientas que permitan mejorarlo.

Polanco, (2016), realizó la tesis titulada: “*El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*”, en la Facultad de Administración de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (Honduras) .La investigación llegó a la conclusión de que el clima laboral en sus distintas dimensiones tiene una fuerte influencia en la satisfacción y desempeño laboral de los docentes lo cual a su vez influye en la calidad educativa de los jóvenes. Si los docentes se encuentran satisfechos en su ambiente laboral brindarán una mejor enseñanza por ello es importante ver y asegurarnos que fluya un buen clima laboral.

Cardona, (2016), en su trabajo de investigación titulado “*La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de*

*Manizales*”, Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano , llegó a la conclusión de que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y administración del talento humano y comunicación e integración, las de menor. Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor.

### **2.1.2 Trabajos de investigación realizados a nivel nacional**

Panta, (2015), realizó la tesis titulada: *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica, 2015”*, en la Facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura. La investigación llegó a la conclusión de que el 92,5% de los encuestados respondió que la Municipalidad distrital de Marcavelica tienen un nivel de clima aceptable ya que pueden desempeñar su trabajo de manera fácil y segura con ganas de trabajar y dar lo mejor de sí, Sin embargo, hay que destacar que existe un mínimo porcentaje de 7,5 que lo percibe como crítico debido a que no se sienten satisfecho con el clima organizacional por falta de comodidad en su espacio laboral. El 90% de los encuestados respondió que la Municipalidad distrital de Marcavelica tienen un nivel medianamente satisfecho debido a que los trabajadores están de acuerdo al como es la satisfacciones en dicha municipalidad ya que cuentan con buen clima organizacional. Mientras que Existe un porcentaje de 2,5% que lo considera que es altamente satisfecho debido a que no tienen ninguna queja sobre el nivel de satisfacción. Sin embargo, hay que destacar que existe un mínimo porcentaje de 7,5 que lo percibe como crítico debido a la insatisfacción que tienen por la ausencia de confianza, comunicación, motivación entre otros factores. Según los hallazgos obtenidos en el trabajo se pudo observar que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Marcavelica. Teniendo que el 87 % de la satisfacción laboral es explicada por el clima organizacional que se percibe en la Municipalidad.

Ascarza, (2013), realizó la tesis titulada: "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*", en la Facultad de Educación, Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación llegó a la conclusión de que se ha comprobado que el clima organizacional tiene una relación significativa con la percepción de la gestión educativa en el personal de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Huaral – Lima provincias, en el año 2013. El coeficiente hallado ha sido de 0.441 cuya dirección positiva nos dice que ambas se afectan en la misma dirección si una sube la otra también sube y viceversa. La relación está referida a que las nueve dimensiones del clima organizacional correlaciona con cada una de las cuatro dimensiones de la percepción de la gestión educativa, en todos los casos los coeficientes han sido significativos, estos resultados nos dice que a mayor percepción de los docentes de la institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otro personal del grupo también aumentará las dimensiones de la gestión.

Quispe, (2015), realizó la tesis titulada: "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*", en la Facultad de Ciencias de la Empresa Escuela Profesional de Administración de Empresas y concluye que siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

### **2.1.3 Trabajos de investigación realizados a nivel local**

Cabanillas,(2014),realizó la tesis titulada: “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la cima s.a. de la provincia de Hualgayoc*” en el año 2014.”, en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. La investigación llegó a la conclusión de que respecto a la variable Clima Organizacional, se ha evidenciado que un 60% de los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, tienen una percepción agradable al ambiente de trabajo propio de la organización.En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que un 65% delos trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc muestran Satisfacción Laboral agradable.Existe una relación significativamente alta y positiva respecto al Clima Organizacional y a la Satisfacción Laboral en los trabajadores área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, ya que el coeficiente de correlación es de 0,78916, que permite concluir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la Satisfacción Laboral que experimenten los mismos.

Velásquez, (2013), realizó la tesis titulada: “clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca”, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación llegó a la conclusión de que, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, respecto al clima organizacional lo calificaron de regular, predominando el factor involucramiento laboral, estando impedidos de lograrlo en su máxima expresión debido a que existe poca colaboración entre el personal de las áreas, cada trabajador aún no asegura sus niveles de logro en el trabajo, en la entidad aún no se afrontan y superan los obstáculos; contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es

atendida por la Gerencia Municipal, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel de indeciso, justificándose por la falta de fortalecimiento en las políticas administrativas, así como las relaciones sociales, los beneficios sociales no son reconocidos a personal bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios (CAS), el desempeño de tareas en débil. Se pudo observar un predominio de la dimensión de desarrollo personal. La investigación realizada determinó que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, situación que se comprobó vía la contratación de hipótesis realizada ( $p < 0.05$ ).

Acuña, (2017), realizó la tesis titulada “Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Planta Quesera Chugur S.R.L” en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y llegó a la conclusión de que la influencia del clima laboral repercute de manera significativa en la satisfacción los trabajadores de la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.”, ya que no perciben reconocimiento a su esfuerzo, no apoyan su compromiso y su profesionalidad, además de encontrarse insatisfechos con las críticas negativas que existen en sus áreas de trabajo. Tomando en cuenta la evaluación del clima laboral a través de sus indicadores, se determina que existe considerable influencia en la insatisfacción de sus trabajadores, debido a que los trabajadores no perciben que sus iniciativas de mejora sean escuchadas y valoradas, además que no existe la percepción de un sentimiento de satisfacción para con la empresa, falta de comunicación efectiva y poca comprensión mutua entre los diferentes niveles jerárquicos. El clima laboral que se practica en la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.”, repercute de manera negativa en la satisfacción de sus trabajadores.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Bases Teóricas

#### *2.2.1.1 Teorías Científicas sobre clima laboral y satisfacción laboral.*

##### *A) Teoría de McGregor (Chiavenato, 2006)*

Compara dos estilos opuestos y antagónicos de administrar: de un lado, un estilo que se basa en la teoría tradicional, mecanicista y pragmática (a la cual la denominó Teoría X) y, de otro, un estilo basado en las concepciones modernas en relación con la conducta humana (a la cual le dio el nombre de Teoría Y).

Teoría X: Es la concepción tradicional de administración y se basa en las convicciones erróneas e incorrectas sobre la conducta humana, que son:

Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza: ellas evitan el trabajo o trabajan lo mínimo posible, a cambio de recompensas salariales o materiales.

Les falta ambición: no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras en esa dependencia. El hombre es básicamente egocéntrico y sus objetivos personales se imponen, su propia naturaleza las lleva a resistir a los cambios, pues buscan su seguridad y pretenden no asumir riesgos que las pongan en peligro.

Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina: las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración. . Esas concepciones y premisas sobre la naturaleza; humana conforman la Teoría X, que refleja un estilo de administración duro, rígido y autocrático y que hace que las personas trabajen dentro de esquemas y estándares planeados y organizados, tomando en cuenta el alcance de los objetivos de la organización. Se visualiza a las personas como meros recursos o medios de producción.

Para la Teoría X, la administración se caracteriza por los siguientes aspectos:

La administración debe promover la organización de los recursos de la empresa (dinero, materiales, maquinarias y personas) en el interés exclusivo de sus objetivos económicos.

La administración es un proceso para dirigir los esfuerzos de las personas, incentivarlas, controlar sus acciones y modificar su conducta para atender a las necesidades de la empresa.

Sin esa intervención activa por parte de la administración, las personas serían pasivas en relación con las necesidades de la empresa, o incluso se resistirían a ellas. Las personas deben ser persuadidas, recompensadas, sancionadas, coaccionadas y controladas: sus actividades deben ser estandarizadas y dirigidas en función de los objetivos de la empresa.

Como las personas se motivan por incentivos económicos (sueldos), la empresa debe utilizar la remuneración como un medio de recompensa (para el buen trabajador) o de sanción (para el empleado que no se dedique suficientemente a la realización de su tarea).

Teoría Y: Es la moderna concepción de administración según la Teoría conductista. La Teoría Y se basa en concepciones y premisas actuales y sin preconceptos sobre la naturaleza humana, que son:

Las personas no tienen disgusto inherente en trabajar, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y recompensa (cuando se desempeña voluntariamente) o una fuente de sanción (cuando se evita siempre que sea posible). La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.

Las personas no son, por su naturaleza, pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa; ellas pueden transformarse como resultado de su experiencia negativa en otras empresas. O Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, patrones de conducta adecuados y capacidad para asumir responsabilidades. El empleado; debe ejercitar autodirección y autocontrol. El

control externo y la amenaza de sanción no son los únicos medios de obtener la dedicación y esfuerzo para alcanzar los objetivos empresariales.

El hombre mediocre aprende bajo ciertas condiciones a aceptar, pero también a procurar responsabilidades. El huir a la responsabilidad, la falta de ambición y la preocupación exagerada con la seguridad personal son consecuencias de la experiencia insatisfactoria de cada persona, y no una característica humana inherente a todas las personas. Tal conducta no es causa: es efecto de experiencia negativa en alguna empresa.

La capacidad de alto grado de imaginación y de creatividad en la solución de problemas empresariales es ampliamente (y no escasamente) distribuida entre las personas. En la vida moderna, las potencialidades intelectuales de las personas son únicamente parcialmente utilizadas. En función de esas concepciones y premisas sobre la naturaleza humana, la Teoría Y muestra un estilo de administración abierto, dinámico y democrático, a través del cual administrar se vuelve un proceso para crear oportunidades, liberar potenciales, eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos.

La administración según la Teoría Y se caracteriza por los siguientes aspectos: La motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidad, de dirigir la conducta hacia los objetivos de la empresa, todos esos factores se encuentran presentes en las personas.

La Teoría Y propone un estilo de administración participativo y basado en los valores humanos y sociales. Mientras que la Teoría X es la administración por medio de controles externos impuestos a las personas, la Teoría Y es la administración por objetivos que realza la iniciativa individual. Las dos teorías son opuestas entre sí. En oposición a la Teoría X, McGregor indica la Teoría Y, según la cual administrar es un proceso de crear oportunidades y liberar potencialidades de las personas. Durante el largo periodo de predominio de la Teoría X, las personas se acostumbraron a ser dirigidas, controladas y

manipuladas por las empresas y a encontrar fuera del trabajo las satisfacciones para sus necesidades personales de autorrealización.

La Teoría Y se aplica en las empresas a través de un estilo de dirección basado en medidas innovadoras y humanistas, como son:

Descentralización de las decisiones y delegación de responsabilidades. Con la finalidad de permitir libertad para que las personas dirijan, ellas mismas, sus tareas, asuman los desafíos que de ellas se derivan y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

Ampliación del cargo para mayor significado del trabajo. La Teoría Y sustituye la súper especialización y el confinamiento de tareas por la ampliación del cargo a través de su reorganización y extensión de actividades, para que las personas puedan conocer el significado de lo que hacen y tener una idea de su contribución personal para las operaciones de la empresa como un todo.

#### ***B) La teoría de Clima Laboral de Likert (Brunet, 2004)***

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

- **Variables Causales.-** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- **Variables Intermedias.-** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

- **VARIABLES FINALES.-** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

### *C) Teoría de los dos factores de Herzberg (Chiavenato, 2006)*

Frederick Herzberg formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas:

**Factores higiénicos o factores extrínsecos:** pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas.

Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

De manera tradicional únicamente los factores higiénicos se utilizan en la motivación de los empleados: el trabajo se consideraba como una actividad desagradable y, para hacer que las personas trabajaran más, se hacía necesario el recurso de premios e incentivos salariales, supervisión, políticas abiertas y estimuladoras, es decir, incentivos situados externamente al individuo a cambio de su trabajo. Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son excelentes, éstos únicamente evitan la insatisfacción de los empleados; si elevan la satisfacción no logran mantenerla por mucho tiempo.

Cuando los factores higiénicos son precarios, éstos provocan la insatisfacción de los empleados. Debido a esta influencia más enfocada para la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: ellos nada más evitan la insatisfacción, pero no provocan la satisfacción. Su efecto es semejante al de ciertas medicinas higiénicas: evitan infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud.

**Factores motivacionales, o factores intrínsecos:** se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos se arreglaban y definían con la preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, eliminando el desafío y la creatividad individual. Con esto, perdían el significado psicológico para el individuo que los ejecutaba y creaban un efecto de "desmotivación", provocando apatía, desinterés y falta de sentido psicológico.

El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, éstos provocan la satisfacción en las personas.

Para proporcionar continuamente motivación en el trabajo, Herzberg propone el "enriquecimiento de tareas" o "enriquecimiento del cargo": consiste en sustituir las tareas sencillas y elementales del cargo por tareas más complejas para acompañar el crecimiento individual de cada empleado, ofreciéndole condiciones de desafío y de satisfacción profesional en el cargo. El enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe adecuarse a sus características individuales de cambio. El enriquecimiento de tareas puede ser vertical (eliminación de tareas más sencillas e incremento de tareas más complejas) u horizontal (eliminación de tareas relacionadas con

ciertas actividades e incremento de otras tareas diferentes, pero dentro del mismo nivel de dificultad) .

***D) Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (Robbins, 2009)***

Abraham Maslow dio a conocer que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- Fisiológicas .Incluyen hambre, sed, cobijo, y otras necesidades. Corporales.
- Seguridad. Están el cuidado y La protección contra los daños físicos y físicos.
- Sociales. Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima .Se incluyen factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de la estimación, como el estado, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización .Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluye el crecimiento, el desarrollo del potencial propio.

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describen como necesidades de orden inferior, y las de estima y autorrealización como necesidades de orden superior

La diferencia entre las dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en la forma interna (dentro de la persona), mientras que las inferiores se satisfacen sobretodo en el exterior (con cosas como el salario, contratos sindicales).La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow ha recibido mucho reconocimiento, en particular de los gerentes profesionales. Esto es atribuible a su lógica intuitiva y facilidad de comprensión.

## 2.2.2 Bases Conceptuales

### 2.2.2.1 Clima laboral

#### A) Definición (Palma, 1999)

Lo define como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”.

#### B) Dimensiones del clima laboral (Palma, 1999)

Habla de las siguientes dimensiones:

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.
- **Involucramiento laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones laborales:** Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o

psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas

#### **2.2.2.2 Satisfacción laboral**

##### **A) Definición (Palma, 1999)**

La define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.

##### **B) Dimensiones**

##### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral: (Palma, 1999)**

- **Significación de la tarea.** Alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- **Condiciones de trabajo.** Referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo
- **Reconocimiento personal.** Evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella
- **Beneficios económicos.** Se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza

#### **2.3 Definición de términos básicos**

**Autorrealización:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

**Beneficios económicos.** Se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.

**Clima laboral:** Concepto que se refiere a las percepciones que tienen las personas de una organización respecto al ambiente en el que desempeña sus funciones.

**Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

**Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.

**Condiciones de trabajo:** Referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo

**Reconocimiento personal:** Evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella

**Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

**Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario

**Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.

**Significación de la tarea:** Alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización; Condiciones de Trabajo; Reconocimiento personal y/o social, que; y, finalmente, Beneficios Económicos.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

El clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- La dimensión autorrealización tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- La dimensión involucramiento laboral tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- La dimensión supervisión tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- La dimensión comunicación tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018
- La dimensión condiciones laborales tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

#### **3.3 Variables**

**Variable independiente** Clima laboral

**Variable dependiente** Satisfacción Laboral

## **IV.METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

Es de carácter descriptivo correlacional porque pretende identificar y explicar la relación entre los elementos y características de las variables "clima laboral" y "satisfacción laboral" de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca.

#### **4.1.2 Diseño de la investigación**

Este trabajo de investigación está considerado dentro de un diseño no experimental, puesto que su fin es la observación de las variables y no la manipulación de estas. De la misma manera este estudio tiene la característica de diseño transversal porque se estudia y describe los datos obtenidos en un periodo de tiempo determinado sin ningún tipo de interrupciones.

### **4.2 Método de investigación**

#### **4.2.1 Método deductivo**

Porque se realizó un diagnóstico de lo general a lo específico y así podemos definir la situación actual de la empresa Autoplan

#### **4.2.2 Método analítico**

Se identificó cada una de las partes que conformaban las variables, asimismo se estableció sus relaciones entre ellas basado en el objetivo del trabajo de investigación.

### **4.3 Población y muestra**

Está compuesta por los 7 vendedores que laboran en el área de ventas, de la empresa Autoplan filial Cajamarca.

#### **4.4 Unidad de análisis**

Empresa Autoplan EAFC S.A. filial Cajamarca

#### **4.5 Operacionalización de variables**

##### **4.5.1 Variable independiente**

Clima laboral :Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea (Palma, 1999)

##### **4.5.2 Variable Dependiente**

Satisfacción laboral: Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas (Palma, 1999)

Tabla 1  
Operacionalización de variables

Título: Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca – 2018					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o factores	Indicadores	Índices
Variable independiente  Clima laboral	Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea (Palma, 1999)	Ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo el cual influye en la satisfacción del personal y se relaciona con la cultura de la empresa.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progreso</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Participación</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Desarrollo</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	1-10
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Niveles de logro</li> <li>• Hacer las cosas mejor</li> <li>• Tareas y actividades</li> </ul>	11-20
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades</li> <li>• seguimiento y control</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Evaluación del trabajo</li> </ul>	21-30
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Métodos de trabajo</li> <li>• Preparación</li> <li>• Interacción</li> <li>• Colaboración</li> </ul>	31-40
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Fluidez de información</li> <li>• Relación armoniosa</li> <li>• Administración de recursos</li> <li>• Acceso a información</li> </ul>	41-50
Variable dependiente  Satisfacción Laboral	actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas (Palma, 1999)	Estado emocional positivo de un trabajador respecto a su experiencia laboral.	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Tarea valiosa</li> <li>• Complacencia</li> <li>• Realización</li> <li>• Gusto por el trabajo</li> <li>• Bienestar</li> </ul>	1-8
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física</li> <li>• Ambiente confortable</li> <li>• Horario</li> <li>• Relación favorable con el jefe</li> <li>• Comodidad</li> </ul>	9-17
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal trato</li> <li>• Tareas mal percibidas</li> <li>• Limitación por el trabajo</li> <li>• Aburrimiento por el trabajo compartido</li> <li>• Mal trato</li> </ul>	18-22
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos bajos</li> <li>• Sensación de explotación</li> <li>• Expectativas económicas</li> </ul>	23-27

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1 Técnica:**

Se aplicará dos encuestas, “Escala de Opiniones CL” para medir el clima laboral y la “Escala de opiniones SL” para medir la satisfacción laboral que fue diseñada por la psicóloga Sonia Palma Carillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima – Perú).

Las encuestas contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente.

La escala seleccionada de clima laboral mide 5 dimensiones:

- **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales:** Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.
- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

La escala seleccionada de satisfacción laboral mide 4 dimensiones

- **Significación de la tarea.** Alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- **Condiciones de trabajo.** Referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo
- **Reconocimiento personal.** Evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella
- **Beneficios económicos.** Se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza

#### **4.6.2 Instrumento:**

Para la realizar la recolección de datos de la investigación se utilizó dos cuestionarios.

El de clima laboral que cuenta con 50 preguntas y utiliza una escala de respuesta que presenta 5 opciones:

Nunca (1 punto), poco (2 puntos), regular (3 puntos), mucho (4 puntos) y siempre (5 puntos).

El de satisfacción laboral que cuenta con 27 preguntas y utiliza una escala de respuesta que presenta 5 opciones:

Totalmente acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), indeciso (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), totalmente en desacuerdo (1 punto)

También se utilizó los siguientes rangos de calificación:

Tabla 2  
*Rangos de calificación*

Rangos de calificación	
Malo	1-2
Regular	3
Bueno	4-5

**Fuentes Secundarias:** Fuente que suministró información básica, a partir del uso de datos bibliográficos y electrónicos: libros, trabajos de investigación, revistas especializadas, diccionario y de internet.

#### **4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.**

Para procesar y analizar la información se utilizó lo siguiente.

- La hoja de cálculo: Excel con la cual se hicieron las tablas y gráficos que fueron analizados e interpretados para obtener las conclusiones y recomendaciones.
- Programa estadístico informático Spss versión 25, el cual sirvió para contrastar las hipótesis.

## CAPITULO V:

### INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

#### 5.1 Reseña histórica

La empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca, se encuentra ubicada en el Distrito de Cajamarca, Provincia de Cajamarca, en la Región Cajamarca, creada 17 de febrero del 2015 , es una empresa administradora de fondos colectivos, supervisada por la Superintendencia de Mercado de Valores y normada por el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras que requiere de las ventas de unidades vehiculares mediante un sistema de financiamiento a través de los aportes mensuales de un determinado número de cuotas a pagar periódicamente por personas asociadas en un grupo.

#### 5.2 Generalidades

- **Razón social:** Autoplan EAFC S.A
- **RUC:** 20563405563
- **Horario de atención:** Lunes-Sábado: Mañanas: 09:00 – 13:00 pm  
Tardes: 15:00 – 21:00 pm
- **Teléfono fijo:** 076 314260
- **Dirección:** El Quinde Shopping Plaza, Avenida Hoyos Rubio, Cajamarca

### 5.3 Organigrama Propuesto

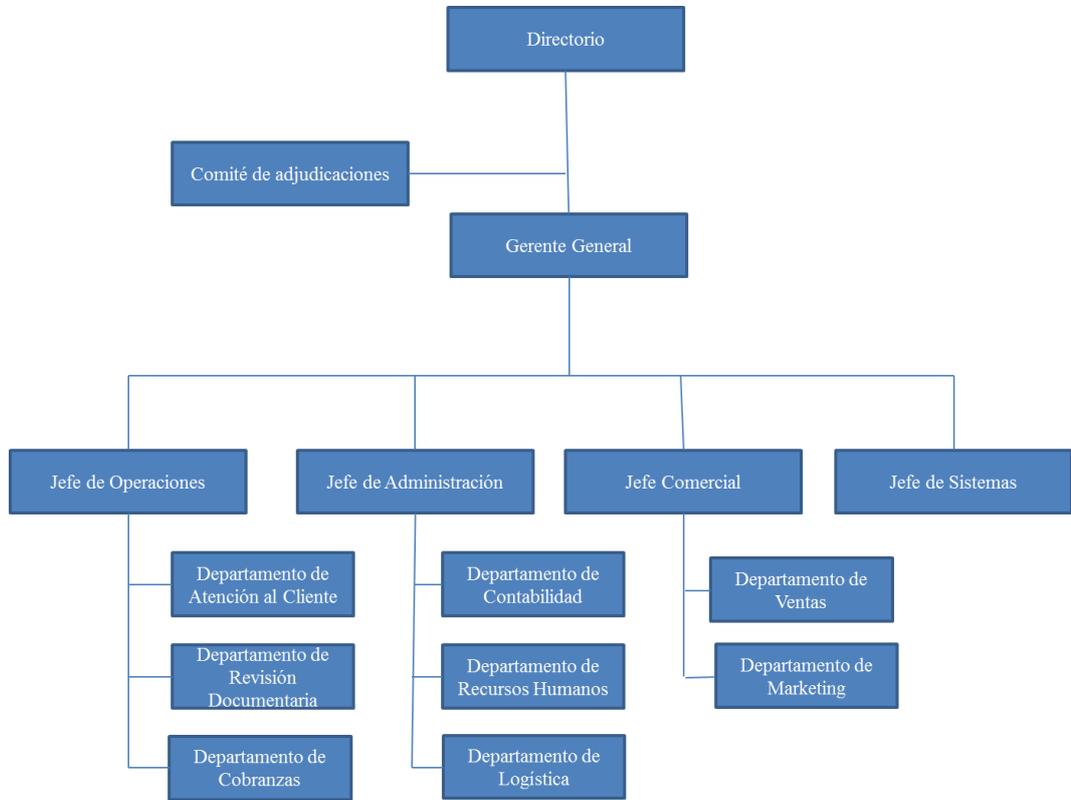


Figura 1 Organigrama

### 5.4 Misión

Brindamos la posibilidad de adquirir un vehículo nuevo a través de un modelo de financiamiento accesible.

### 5.5 Visión

Ser la mejor empresa Administradora de Fondos Colectivos del Perú.

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta

Datos generales:

Tabla 3  
*Género*

GÉNERO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	5	71%
FEMENINO	2	29%
TOTAL	7	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A

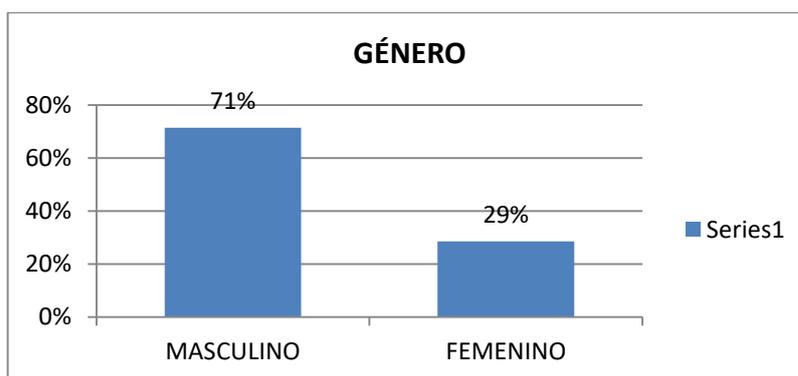


Figura 2 Género  
Fuente Tabla 3

Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta a los 7 colaboradores respecto al género, podemos observar que en la Figura 2, el 71% son del género masculino, mientras que el 29% son del género femenino.

Tabla 4  
Edad

EDAD			
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE	
20-30	3	43%	
30-40	4	57%	
40-50	0	0%	
TOTAL	7	100%	

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

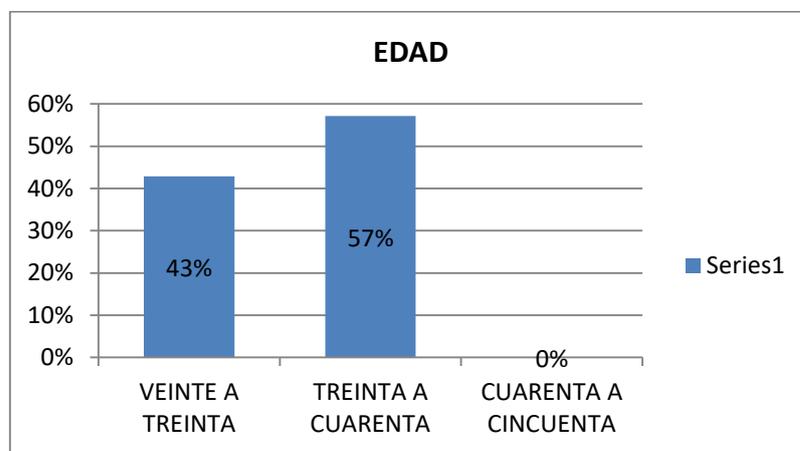


Figura 3 Edad  
Fuente Tabla 4

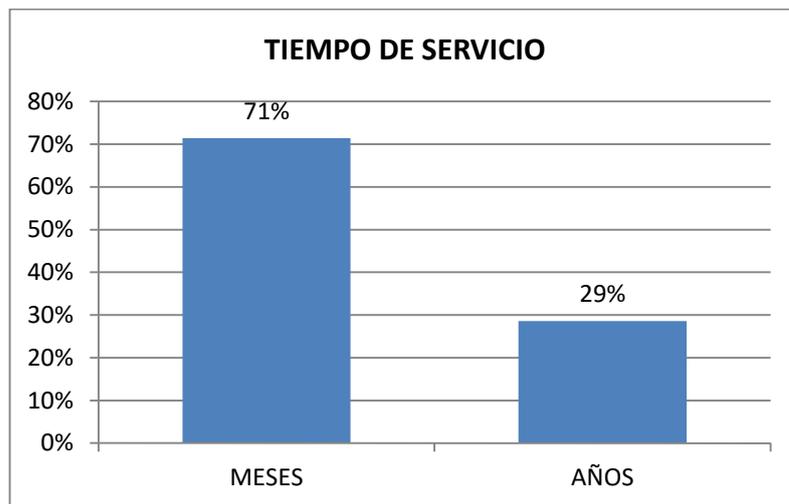
Interpretación:

Luego de aplicar la encuesta a los 7 colaboradores respecto a la edad, podemos observar que en la Figura 3 el 43% tiene una edad de veinte a treinta años, mientras que el 57% tiene una edad de treinta a cuarenta años y nadie está en la edad de cuarenta a cincuenta años.

Tabla 5  
*Tiempo de servicio*

TIEMPO DE SERVICIO			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
MESES	5	5	71%
AÑOS	2	2	29%
TOTAL	7	7	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 4* Tiempo de servicio  
Fuente Tabla 4

**Interpretación:**

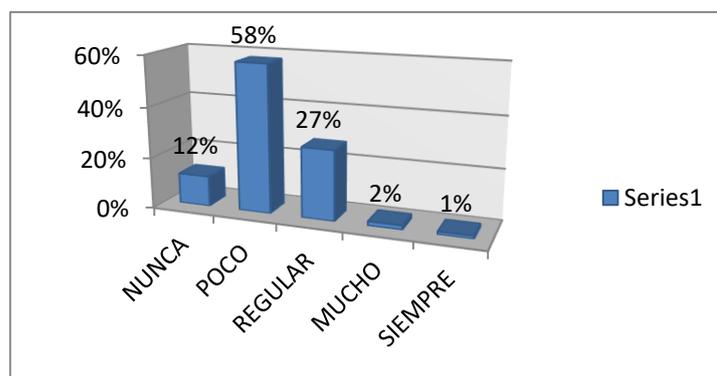
Luego de aplicar la encuesta a los 7 colaboradores respecto al tiempo de servicio, podemos observar que en la Figura 4, el 71% están trabajando meses en la empresa, mientras que solo el 29% lleva trabajando años en la empresa.

## CLIMA LABORAL

Tabla 6  
*Calificación total del clima laboral*

OPCIONES	Fa	%
NUNCA	42	12%
POCO	202	58%
REGULAR	96	27%
MUCHO	6	2%
SIEMPRE	4	1%
TOTAL	350	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 5* Calificación total del clima organizacional por los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

**Fuente:** Tabla 6

Interpretación:

Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A que fueron encuestados, se observa en la Figura 5 que el 58% le da una calificación de “poco”, el 27% le da una calificación de “regular”, el 12% indica que “nunca” percibe un buen clima, mientras que el 1 % “siempre” y el 2% “mucho”, lo que indica que gran parte de colaboradores pocas veces puede ver un buen clima laboral.

Tabla 7

*Calificación de las dimensiones de clima laboral según promedios.*

DIMENSIONES	PROMEDIOS	RANGO DE CALIFICACIÓN	RESULTADO
AUTORREALIZACION	2.3	2 a 3	MALO
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	2.4	2 a 3	MALO
SUPERVISIÓN	2.1	2 a 3	MALO
COMUNICACIÓN	1.9	1a2	MALO
CONDICIONES LABORALES	2.4	2a3	MALO

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

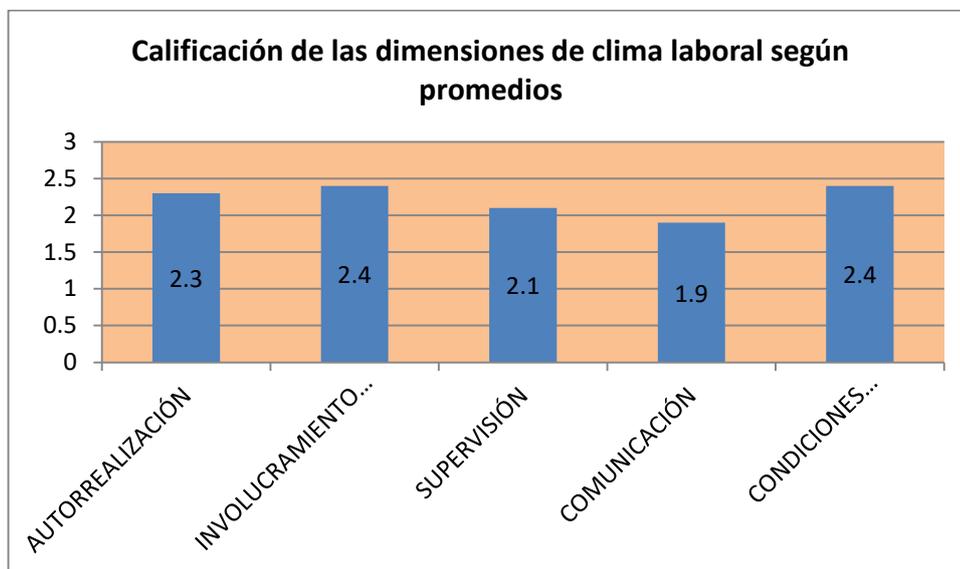


Figura 6 Calificación de las dimensiones de clima laboral según promedios

Fuente: Tabla 7

**Interpretación:**

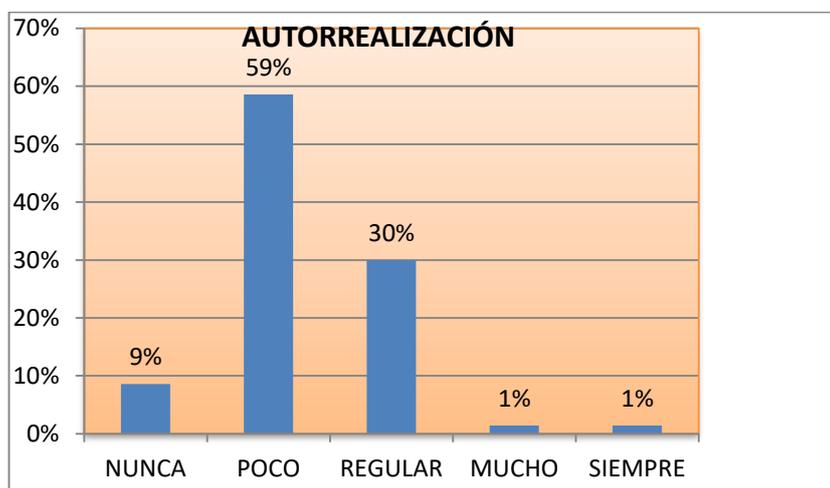
Todas las dimensiones arrojan un resultado de malo. Por lo que se tendrá que trabajar más para cambiar dichos resultados se tendrá que motivar más y fomentar el respeto y la armonía.

Tabla 8

*Percepción de la dimensión Autorrealización por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	6	9%
POCO	41	59%
REGULAR	21	30%
MUCHO	1	1%
SIEMPRE	1	1%
total	70	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A



*Figura 7* Percepción de la dimensión autorrealización por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

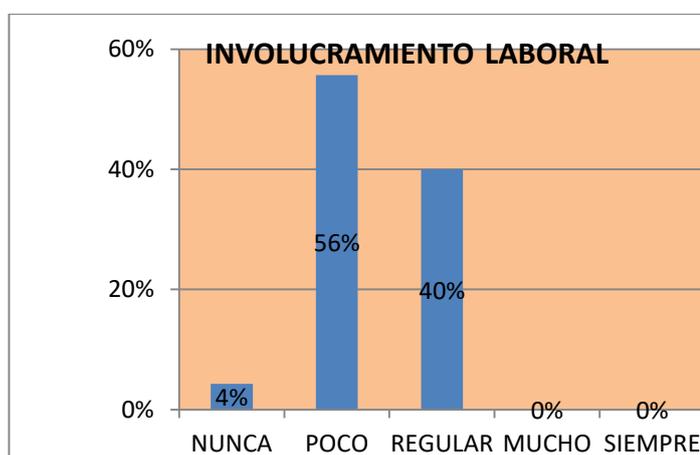
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A que fueron encuestados, se observa en la Figura 7 que el 59% le da una calificación de “poco”, el 30% le da una calificación de “regular”, el 09% indica que “nunca”, mientras que el 1 % “siempre” y el 1% “mucho”, lo que indica que gran parte de colaboradores pocas veces se siente auto realizado en la empresa.

Tabla 9

*Percepción de la dimensión de Involucramiento Laboral por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	4%
POCO	39	56%
REGULAR	28	40%
MUCHO	0	0%
SIEMPRE	0	0%
total	70	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 8* Percepción de la dimensión de Involucramiento Laboral por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

*Fuente:* Tabla 9

**Interpretación:**

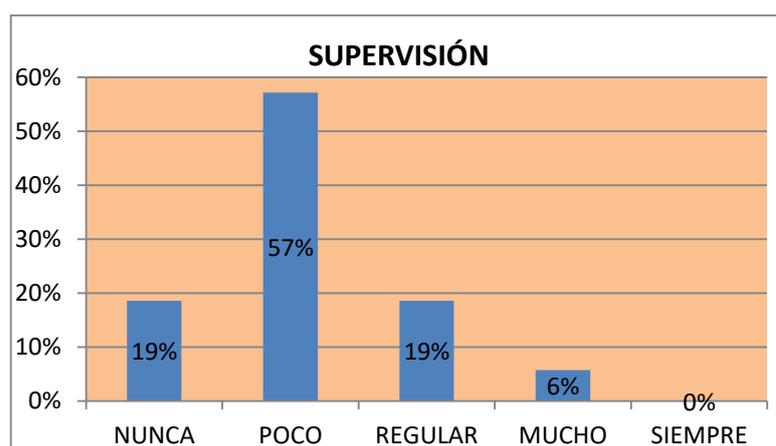
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados respecto a la dimensión involucramiento laboral, se observa en la Figura 8 que el 56% le da una calificación de “poco”, el 40% le da una calificación de “regular”, el 04% indica que “nunca”, mientras que el nadie le da calificación de “siempre” y “mucho”, lo que indica que gran parte de colaboradores pocas veces se siente identificado con su trabajo y con ganas de esmerarse.

Tabla 10

*Percepción de la dimensión supervisión por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
NUNCA	13	19%
POCO	40	57%
REGULAR	13	19%
MUCHO	4	6%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	70	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 9* Percepción de la dimensión supervisión por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 10

**Interpretación:**

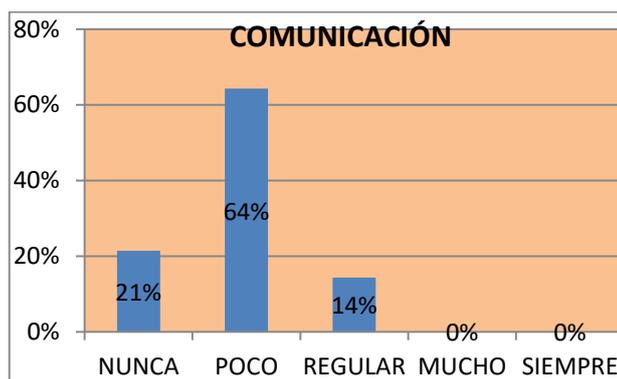
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados respecto a la dimensión supervisión, se observa en la Figura 9 que el 57% le da una calificación de “poco”, el 19% le da una calificación de “regular”, el 19% indica que “nunca”, mientras que el 6 % “mucho” y ninguno “siempre”, lo que indica que muy pocas veces los colaboradores perciben una supervisión adecuada.

Tabla 11

*Percepción de la dimensión comunicación por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
NUNCA	15	21%
POCO	45	64%
REGULAR	10	14%
MUCHO	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	70	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 10* Percepción de la dimensión comunicación por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

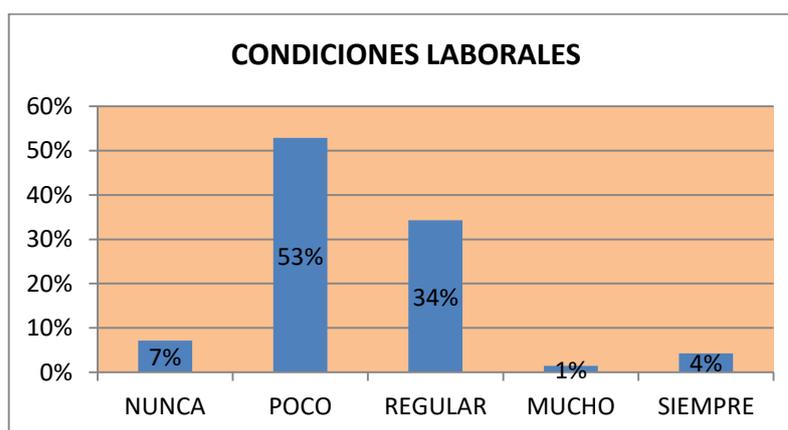
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados respecto a la dimensión comunicación, se observa en la Figura 10 que el 64% le da una calificación de “poco”, el 21% le da una calificación de “nunca”, el 14% de “regular”, mientras que ninguno le da calificación de “siempre” y ninguno “mucho”, lo que indica que hay falta de comunicación entre los colaboradores.

Tabla 12

*Percepción de la dimensión condiciones laborales por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
NUNCA	5	7%
POCO	37	53%
REGULAR	24	34%
MUCHO	1	1%
SIEMPRE	3	4%
TOTAL	70	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 11* Percepción de la dimensión condiciones laborales por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla N°7

Interpretación:

Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados respecto a la dimensión condiciones laborales, se observa en la Figura 11 que el 53% le da una calificación de “poco”, el 34% le da una calificación de “regular”, el 07% de “nunca”, mientras que el 4% le da calificación de “siempre” y 01% “mucho”, lo que indica que pocas veces se percibe las condiciones laborales adecuadas

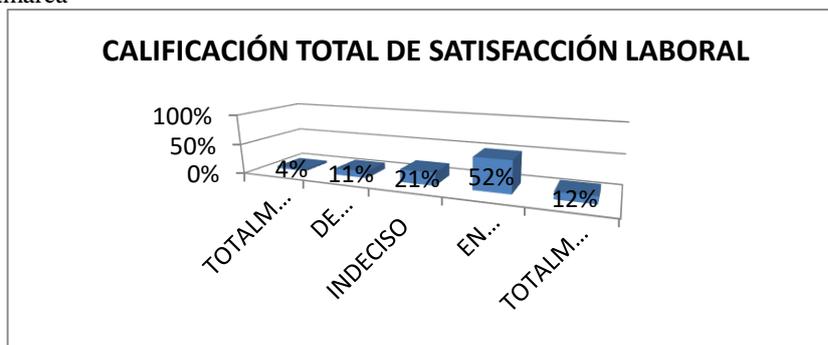
## SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 13

*Calificación total de la satisfacción laboral por los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	4%
DE ACUERDO	21	11%
INDECISO	40	21%
EN DESACUERDO	99	52%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	12%
TOTAL	189	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 12* Calificación total de la satisfacción laboral por los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados respecto a la calificación de la satisfacción laboral, se observa en la Figura 12 que el 52% de los colaboradores está “en desacuerdo” con la satisfacción laboral, el 21% indicó que está “indeciso”, un 12% está “totalmente en desacuerdo”, un 11% está “de acuerdo”, y 4% “totalmente de acuerdo”, lo cual muestra que los colaboradores no están satisfechos laboralmente

Tabla 14

*Calificación de las dimensiones de satisfacción laboral según promedios.*

DIMENSIONES	PROMEDIOS	RANGO DE CALIFICACIÓN	RESULTADO
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	2.2	2 a 3	MALO
CONDICIONES DE TRABAJO	2.4	2 a 3	MALO
RECONOCIMIENTO PERSONAL	2.6	2a3	MALO
BENEFICIOS ECONÓMICOS	2.6	2a3	MALO
PROMEDIO	2.5	2a3	MALO

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

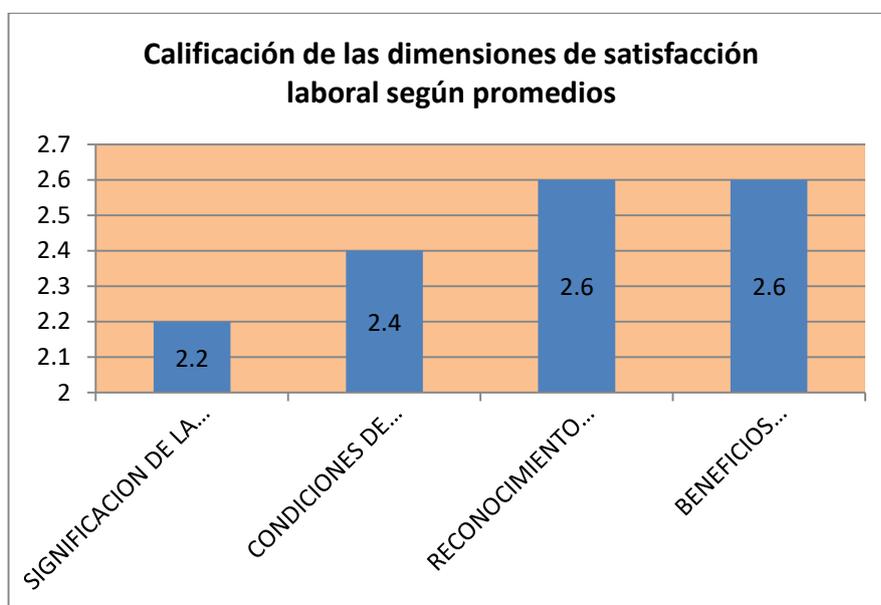


Figura 13 Calificación de las dimensiones de satisfacción laboral según promedios

Fuente: Tabla 14

#### Interpretación:

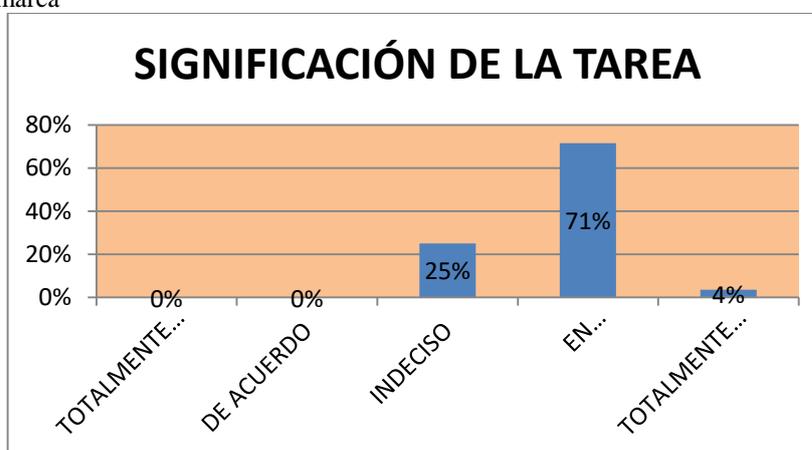
La mayoría de dimensiones tiene un nivel de calificación bajo, y el promedio general arroja una calificación de malo. Por lo que se tendrá que mejorar el grado de conformidad de los colaboradores con su trabajo.

Tabla 15

*Percepción de la dimensión significación de la tarea por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	0	0%
INDECISO	14	25%
EN DESACUERDO	40	71%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
TOTAL	56	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 14* Percepción de la dimensión significación de la tarea por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: tabla 15

Interpretación:

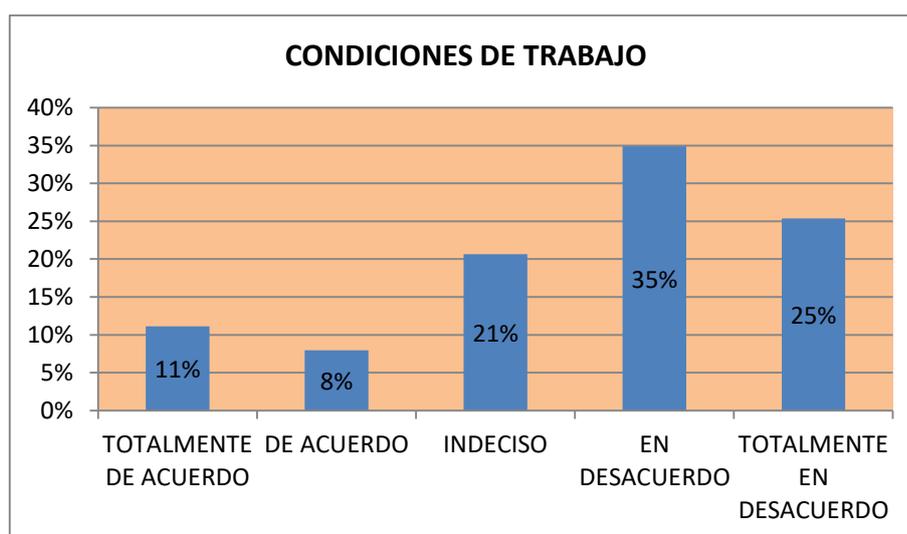
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados, se observa en la Figura 14 que el 71% de los colaboradores está “en desacuerdo” con la dimensión significación de la tarea, el 25% indicó que está “indeciso”, un 4% está “totalmente en desacuerdo”, y ninguno “de acuerdo”, y “totalmente de acuerdo” lo que indica que el puesto que desempeñan no impacta positivamente en ellos.

Tabla 15

*Percepción de la dimensión condiciones de trabajo por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	11%
DE ACUERDO	5	8%
INDECISO	13	21%
EN DESACUERDO	22	35%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	16	25%
TOTAL	63	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 15* Percepción de la dimensión condiciones de trabajo por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

*Fuente:* Tabla 16

Interpretación:

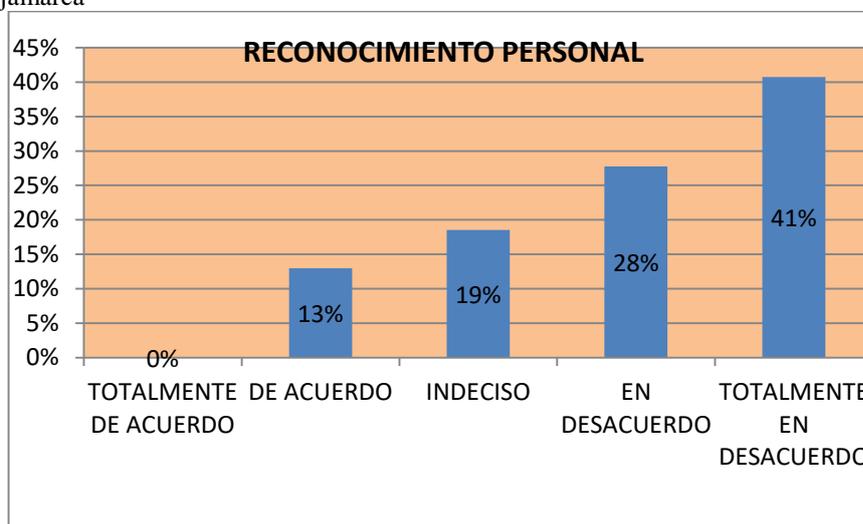
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados, se observa en la Figura 15 que el 35% de los colaboradores está “en desacuerdo” con la dimensión condiciones de trabajo, el 25% indicó que está “totalmente en desacuerdo”, un 21% está “indeciso” un 11% totalmente de acuerdo y 8% “de acuerdo”, lo que indica que se tiene que mejorar las condiciones de trabajo.

Tabla 16

*Percepción de la dimensión reconocimiento personal por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	7	13%
INDECISO	10	19%
EN DESACUERDO	15	28%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	41%
TOTAL	54	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 16* Percepción de la dimensión reconocimiento personal por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 17

#### Interpretación:

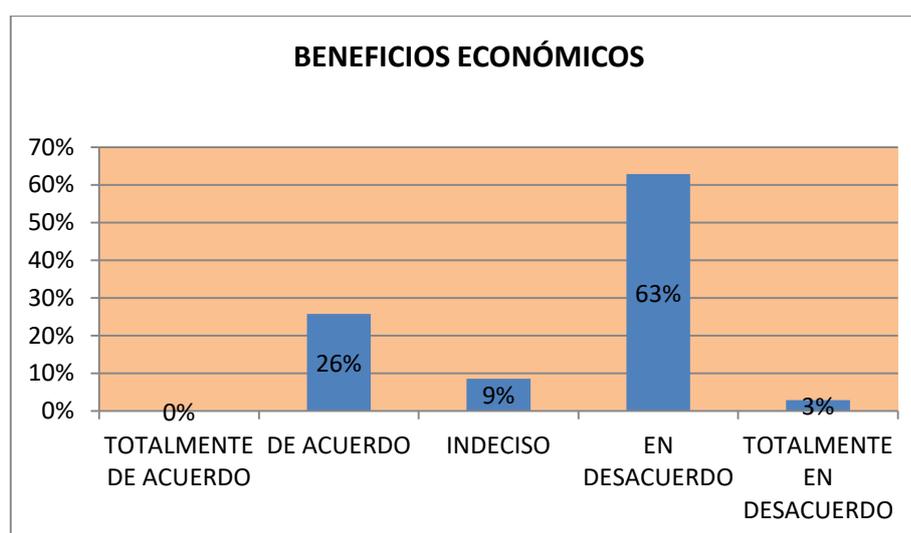
Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados, se observa en la Figura 16 que el 41% de los colaboradores está “totalmente en desacuerdo” con la dimensión reconocimiento personal, el 28% indicó que está “en desacuerdo”, un 19% está “indeciso”, un 13% “de acuerdo”, y nadie “totalmente en de acuerdo” lo que indica que se tiene que mejorar las condiciones de trabajo.

Tabla 17

*Percepción de la dimensión beneficios económicos por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca*

OPCIONES	Fa	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	9	26%
INDECISO	3	9%
EN DESACUERDO	22	63%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3%
TOTAL	35	100%

*Fuente:* Encuesta por cuestionario aplicada a los trabajadores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca



*Figura 17* Percepción de la dimensión beneficios económicos por parte de los colaboradores de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del total de los 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca que fueron encuestados, se observa en la Figura 17 que el 63% de los colaboradores está “en desacuerdo” con la dimensión beneficios económicos, el 26% indicó que está “de acuerdo”, un 9% está “indeciso”, 3 % “totalmente en desacuerdo” y nadie está de “de acuerdo”, y nadie “totalmente en de acuerdo” .

## 6.2 Prueba de hipótesis (Hernández, 1998)

Para probar las hipótesis, se procedió a realizar la prueba de normalidad y al ver que no todas las dimensiones tienen una distribución normal se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, dado que es un estadístico apropiado para ver la correlación y el nivel de significancia de las variables y sus respectivas dimensiones.

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación.

Tabla 18

*Interpretación de valores del coeficiente de correlación de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Extraído de (Hernández, 1998)

### Hipótesis general

**H1:** El clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**H0:** El clima laboral no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 19

*Correlación de Spearman (clima laboral- satisfacción laboral)*

			clima laboral	satisfacción laboral
Rho de Spearman	clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,854*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,854*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

### **Interpretación**

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general:

El clima laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,854\* la correlación es significativa al nivel 0,014 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con una  $\rho = 0.014$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H1:** La dimensión autorrealización tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**H0:** La dimensión autorrealización no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 20  
*Correlación de Spearman (autorrealización - satisfacción laboral)*

		<b>Correlaciones</b>		
			autorrealización	satisfacción laboral
Rho de Spearman	autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,863*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,863*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 24.

### **Interpretación**

La dimensión autorrealización se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,863\* la correlación es significativa al nivel 0,012 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con una  $\rho = 0.012$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

## **Prueba de hipótesis específica 2**

**H1:** La dimensión involucramiento laboral tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**H0:** La dimensión involucramiento laboral no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 21

*Correlación de Spearman (involucramiento laboral - satisfacción laboral)*

		<b>Correlaciones</b>		
			involucramiento laboral	satisfacción laboral
Rho de Spearman	involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,863*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,863*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

### **Interpretación:**

La dimensión involucramiento laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,863\* la correlación es significativa al nivel 0,012 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con una  $\rho = 0.012$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

**H1:** La dimensión supervisión tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**Ho:** La dimensión supervisión no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 22

*Correlación de Spearman (supervisión - satisfacción laboral)*

		<b>Correlaciones</b>		
			supervisión	satisfacción laboral
Rho de Spearman	supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,755*
		Sig. (bilateral)	.	,050
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,755*	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

### **Interpretación:**

La dimensión supervisión se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,755\* la correlación es significativa al nivel 0,050 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con una  $\rho = 0.050$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

**H1:** La dimensión comunicación tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**H0:** La dimensión comunicación no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 23

*Correlación de Spearman (comunicación - satisfacción laboral)*

		<b>Correlaciones</b>		
			comunicación	satisfacción laboral
Rho de Spearman	comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	7	7

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

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

#### **Interpretación:**

La dimensión comunicación se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,878\*\* la correlación es significativa al nivel 0,009 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con una  $\rho = 0.009$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### **Prueba de hipótesis específica 5**

**H1:** La dimensión condiciones laborales tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

**H0:** La dimensión condiciones laborales no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Tabla 24

*Correlación de Spearman (condiciones laborales - satisfacción laboral)*

		<b>Correlaciones</b>		
			condiciones laborales	satisfacción laboral
Rho de Spearman	condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	7	7
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	7	7

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

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

### **Interpretación:**

La dimensión condiciones laborales se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018

Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de = 0,990\*\* la correlación es significativa al nivel 0,000 bilateral, interpretándose como una correlación positiva perfecta entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

### 6.3 Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad esta dado mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual indica el grado de fiabilidad del instrumento aplicado.

Y con los valores de evaluación siguientes.

- Si es mayor a 0,9 el resultado será Excelente.
- Si es mayor a 0,8 el resultado será bueno
- Si es mayor a 0,7 el resultado será aceptable
- Si es mayor a 0,6 el resultado será cuestionable
- Si es mayor a 0,5 el resultado será pobre
- Si es menor a 0,5 el resultado será inaceptable

Tabla 25

*Resumen de procesamiento de casos para clima laboral*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	7	100,0

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

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

Tabla 26

*Estadísticas de fiabilidad para clima laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	50

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

Tabla 27

*Estadísticas de total de elementos para clima laboral*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	108,7143	266,571	,437	,939
item2	108,8571	254,476	,806	,936
item3	108,8571	254,476	,806	,936
item4	108,7143	255,238	,741	,936
item5	108,4286	245,286	,802	,935
item6	108,8571	263,143	,701	,937
item7	108,8571	263,476	,425	,939
item8	108,8571	263,143	,701	,937
item9	109,2857	262,905	,496	,938
item10	109,1429	260,476	,733	,937
item11	108,5714	258,619	,906	,936
item12	109,0000	266,333	,648	,938
item13	108,8571	263,143	,701	,937
item14	109,0000	261,000	,583	,938
item15	108,7143	261,905	,710	,937
item16	108,2857	267,905	,520	,938
item17	108,8571	264,143	,636	,938
item18	108,5714	266,952	,414	,939
item19	109,1429	281,810	,292	,944
item20	108,8571	263,143	,701	,937
item21	108,7143	255,238	,741	,936
item22	108,7143	255,238	,741	,936
item23	108,8571	263,476	,425	,939
item24	108,5714	252,952	,835	,936
item25	108,8571	264,143	,636	,938
item26	109,4286	270,286	,246	,940
item27	109,4286	265,619	,336	,939
item28	109,1429	261,143	,480	,938
item29	109,1429	260,476	,733	,937
item30	109,4286	251,952	,603	,938
item31	109,4286	276,286	,126	,941
item32	109,4286	276,286	,126	,941
item33	109,4286	270,286	,246	,940
item34	108,8571	264,143	,636	,938
item35	108,7143	261,905	,710	,937
item36	108,7143	260,905	,769	,937
item37	109,4286	276,952	,167	,941
item38	109,4286	276,952	,167	,941
item39	109,2857	274,905	,040	,942
item40	109,4286	267,286	,268	,940
item41	108,8571	270,143	,255	,939
item42	108,8571	269,143	,318	,939
item43	109,0000	261,000	,583	,938
item44	108,7143	266,905	,417	,939
item45	108,8571	261,143	,522	,938
item46	109,0000	263,667	,461	,938
item47	108,2857	269,905	,181	,940
item48	108,7143	266,905	,417	,939
item49	109,4286	270,286	,246	,940
item50	107,4286	246,952	,659	,937

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

La encuesta aplicada en la investigación contiene 50 ítems, los mismos que dan como resultado un valor de 0,940. El cual es un valor muy bueno según los valores estandarizados de referencia existentes en estadística.

Tabla 28

*Resumen de procesamiento de casos para satisfacción laboral*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	7	100,0

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

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

Tabla 29

*Estadísticas de fiabilidad para satisfacción laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	27

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 25.

Tabla 30

*Estadísticas de total de elementos para satisfacción laboral*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	63,2857	116,905	,866	,908
item2	63,2857	116,905	,866	,908
item3	63,2857	125,571	,044	,917
item4	63,5714	126,286	,000	,916
item5	63,2857	125,571	,044	,917
item6	63,0000	116,000	,869	,908
item7	63,5714	126,286	,000	,916
item8	63,5714	114,286	,649	,909
item9	63,7143	114,905	,737	,908
item10	63,7143	106,571	,841	,904
item11	61,7143	110,571	,788	,906
item12	61,8571	107,143	,926	,903
item13	63,4286	125,619	,012	,919
item14	61,7143	103,571	,764	,907
item15	64,1429	120,476	,471	,913
item16	64,0000	124,000	,168	,916
item17	63,8571	123,143	,268	,915
item18	62,5714	111,286	,664	,909
item19	63,8571	131,810	,351	,926
item20	63,1429	124,476	,128	,917
item21	62,5714	114,952	,609	,910
item22	62,7143	111,571	,732	,907
item23	62,7143	107,905	,776	,906
item24	62,4286	114,952	,445	,914
item25	63,4286	121,619	,543	,913
item26	62,7143	106,905	,998	,901
item27	63,7143	122,905	,386	,914

*Fuente:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión

La encuesta aplicada en la investigación contiene 27 ítems, los mismos que dan como resultado un valor de 0,915. El cual es un valor muy bueno según los valores estandarizados de referencia existentes en estadística.

#### 6.4 Discusión de resultados

El objetivo fundamental del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018 ,para ello se aplicó una encuesta a los colaboradores y según los resultados obtenidos en la tabla 20 se evidencia que el clima laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,854^*$  interpretándose como una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables por lo cual si hay un clima laboral adecuado mayor será la satisfacción laboral , entonces se afirma que el clima laboral influye de manera significativa en la satisfacción laboral.

Al contrastar los resultados del presente trabajo con los resultados obtenidos por Vera (2016), en su tesis titulada: “*El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*”, en relación al clima organizacional concluye que tiene una fuerte asociación con el compromiso y con la satisfacción del personal, dichos resultados coinciden con los resultados del presente trabajo ya que se pudo hallar que en el área de ventas de la empresa Autoplan el clima laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral.

También coinciden los resultados obtenidos por Polanco, (2016), en su tesis titulada: “*El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*”, con respecto a que el clima laboral tiene una fuerte influencia en la satisfacción y desempeño laboral de los docentes , dichos resultados coinciden con el presente trabajo porque se evidencia que en el área de ventas de la empresa Autoplan el clima laboral influye en la satisfacción laboral.

Asimismo existe similitud al contrastar los resultados de este trabajo con los resultados obtenidos por Ascarza, (2013), en su titulada: "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*", en lo referente a que el clima organizacional tiene una relación significativa con la percepción de la gestión educativa en el personal de las instituciones educativas estatales del nivel secundario lo cual se asemeja con los resultados obtenidos en el presente trabajo ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positiva entre clima laboral y satisfacción laboral.

Igualmente al contrastar los resultados obtenidos por Acuña, (2017), en su tesis titulada "Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Planta Quesera Chugur S.R.L.," coincidimos en que los trabajadores perciben un clima laboral inadecuado y no están satisfechos.

De la misma manera coinciden los resultados obtenidos por Velásquez, (2013), en su tesis titulada: "clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de los Baños del Inca" respecto al clima organizacional concluye que existe poca colaboración entre el personal de las áreas, hay insatisfacción y desmotivación, dichos resultados coinciden con los del trabajo realizado pues al evaluar el clima laboral los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan afirman que no hay un clima laboral adecuado lo cual conlleva a la insatisfacción laboral de los mismos.

Existe discrepancia al contrastar los resultados de este trabajo con los resultados obtenidos por Panta, (2015), en su tesis titulada: "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica, 2015*", respecto al nivel de clima laboral y satisfacción laboral ya que afirma que el 92,5% de los encuestados respondió que la Municipalidad distrital de Marcavelica tienen un nivel de clima aceptable y el 90% de los encuestados respondió que tienen un nivel medianamente satisfecho, mientras que en la empresa Autoplan respecto a

clima laboral 58 % respondieron no tener un clima laboral adecuado y un 52% que se sienten insatisfechos con la labor que realizan .

Del mismo modo hay diferencia con los resultados obtenidos por Cardona, (2016), en su tesis titulada “*La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*”, con respecto al clima laboral y satisfacción laboral, afirma que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho y que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, mientras que los colaboradores de la empresa Autoplan no perciben un clima laboral adecuado y al obtener la calificación total de satisfacción laboral los colaboradores demostraron estar en desacuerdo.

Con los resultados hallados en el presente trabajo se tiene la evidencia necesaria para indicar que el clima laboral influye en la satisfacción laboral, con lo que corroboramos la teoría de Clima Laboral de Likert (Brunet, 2004) el cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente de las condiciones organizacionales que los mismos perciben, y también se evidencia la definición de Palma(1999)que define el clima laboral como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”.

## CONCLUSIONES

La presente investigación buscó identificar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca, llegando a las siguientes conclusiones en base a los resultados:

Como conclusión general se menciona que en la Empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca hay un clima laboral inadecuado debido a que la muestra de los 7 colaboradores que participaron en la investigación nos da a conocer que se sienten insatisfechos laboralmente con la empresa y que el clima laboral influye de manera significativa en la satisfacción laboral de la Empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca es decir si se percibe un clima laboral adecuado también habrá satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa.

1. Existe una influencia positiva muy fuerte y directa entre las variables de clima laboral y satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,854^*$  con un nivel de significancia de 0,014. rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que el clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018, es decir a un clima laboral adecuado habrá mayor satisfacción laboral.
2. Existe una correlación positiva muy fuerte y directa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,863^*$  con un nivel de significancia de 0,012. rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que la dimensión autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018.
3. Existe una correlación positiva muy fuerte y directa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral ya que se obtuvo un

coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,863^*$  con un nivel de significancia de 0,012. rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que la dimensión involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018.

4. Existe una correlación positiva muy fuerte y directa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,755^*$  con un nivel de significancia de 0,050. rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que la dimensión supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018.
5. Existe una correlación positiva muy fuerte y directa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,878^{**}$  con un nivel de significancia de 0,009 rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que la dimensión comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018.
6. Existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de  $= 0,990^{**}$  con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluyó que la dimensión condiciones laborales influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 20

## RECOMENDACIONES

1. Realizar constantemente mediciones de clima laboral y satisfacción laboral en el área de ventas de la de manera que se pueda tener una amplia perspectiva de cómo se sienten los colaboradores con respecto a la empresa, y así detectar factores que estarían afectando la satisfacción de los mismos.
2. Para mejorar la autorrealización en los trabajadores se deben brindar los medios necesarios para que los colaboradores crezcan profesionalmente y desarrolle todas sus capacidades dentro de la organización.
3. Diseñar un sistema de motivación e incentivos ya que es esencial para que los empleados se comprometan con la organización y se mejore el involucramiento laboral.
4. Se recomienda al supervisor de área incluir dentro de sus procesos la supervisión constante y que se capacite constantemente, porque al estar capacitado será la base de comprensión y ejecución de las tareas que se asignen a los colaboradores
5. Promover la comunicación con el propósito de que fluya y que todos tengan conocimiento de las decisiones que se toman y esto les dará a los colaboradores la confianza para aportar nuevas ideas en bienestar de empresa
6. Se sugiere brindar mejores condiciones laborales que permita a los colaboradores alcanzar la satisfacción y el reconocimiento de sus labores con recursos materiales e infraestructura adecuada para que desarrollen sus labores en las mejores condiciones.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. (2017). *“Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa planta quesera chugur”*. cajamarca.
- Ascarza, K. (2013). *"Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013"*. Lima.
- Brunet, L. (2004). *“El clima de trabajo en las organizaciones”*. Mexico: Trillas.
- Cabanillas, B. (2014). *"Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la cima s.a. de la provincia de Hualgayoc"*. Cajamarca.
- Cardona, K. (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Colombia*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: M cGraw -Hill.
- Hernández, S. (1998). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw-Hill.
- Palma, S. (1999). *"Elaboración y validación de una escala y satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Perú"*. Lima Metropolitana. Perú: Revista teórica e investigación en psicología URP.
- Panta , E. (2015). *"Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de marcavelica, 2015"*. Piura.

- Polanco, C. (2014). *"El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortés"*. Tegucigalpa M.D.C.
- Quispe, N. (2015). *"Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac-Andahuaylas 2015"*. Andahuaylas.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Velásquez, P. (2013). *"clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de los baños del inca"*. Cajamarca.
- Vera, L. (2016). *"El Impacto del clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario"*. San Luis Potosí.



## ANEXO N° 1: Matriz de consistencia metodológica

**Título: Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa autoplan filial Cajamarca – 2018”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye el clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b> Identificar la relación que tiene la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Identificar la relación que tiene la dimensión autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Identificar la relación que tiene la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Identificar la relación que tiene la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> La dimensión autorrealización tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> La dimensión involucramiento laboral tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> La dimensión supervisión tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p>	<p><b>Variable independiente</b>  Clima laboral</p>	<p>Autorrealización</p>	<p>Progreso</p> <p>Desempeño</p> <p>Participación</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Desarrollo</p> <p>Capacitación</p>	<p>La investigación utilizará el instrumento del cuestionario. La técnica de la encuesta con preguntas estructuradas para clima laboral y satisfacción laboral basada en el modelo de Sonia Palma que se aplicará a los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca</p>	<p>La investigación será de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental y transversal.</p>	<p>La población será igual a la muestra en total 7 colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca.</p>
				<p>Involucramiento laboral</p>	<p>Compromiso</p> <p>Niveles de logro</p> <p>Hacer las cosas mejor</p> <p>Tareas y actividades</p>			
				<p>Supervisión</p>	<p>Responsabilidades</p> <p>seguimiento y control</p> <p>Objetivos</p> <p>Evaluación del trabajo</p>			
				<p>Comunicación</p>	<p>Apoyo</p> <p>Métodos de trabajo</p> <p>Preparación</p> <p>Interacción</p> <p>Colaboración</p>			
				<p>Condiciones laborales</p>	<p>Tecnología</p> <p>Fluidez de información</p> <p>Relación armoniosa</p> <p>Administración de recursos</p> <p>Acceso a información</p>			
			<p><b>Variable dependiente</b>  Satisfacción</p>	<p>Significación de la tarea</p>	<p>Trabajo justo</p> <p>Tarea valiosa</p> <p>Complicencia</p> <p>Realización</p> <p>Gusto por el trabajo</p>			

<p>¿Cómo se relaciona la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p> <p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018?</p>	<p>los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Identificar la relación que tiene la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Objetivo específico 5</b> Identificar la relación que tiene la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>La dimensión comunicación tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p> <p><b>Hipótesis específica 5</b></p> <p>La dimensión condiciones laborales tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan EAFC S.A filial Cajamarca – 2018</p>	Laboral								Bienestar	
											Condiciones de trabajo	Distribución física
												Ambiente confortable
												Horario
												Relación favorable con el jefe
												Comodidad
											Reconocimiento personal	Mal trato
												Tareas mal percibidas
												Limitación por el trabajo
												Aburrimiento por el trabajo compartido
												Mal trato
											Beneficios económicos	Sueldos bajos
	Explotación											
	Expectativas económicas											

## ANEXO N°2: Encuestas

### ESCALA DE CLIMA LABORAL

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

TOME EN CONSIDERACIÓN LA SIGUIENTE GRADIENTE: NUNCA; POCO; REGULAR; MUCHO; SIEMPRE.

Género	Masculino( )	Femenino( )
Edad	20-30( ) 30-40( ) 40-50( )	20-30( ) 30-40( ) 40-50( )
Tiempo de Servicio	Meses( ) años( )	Meses( ) años( )

	NUNCA (1)	POCO (2)	REGULAR (3)	MUCHO (4)	SIEMPRE (5)
<b>AUTORREALIZACIÓN</b>					
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4. Se valora los altos niveles de desempeño.					
5. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
6. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10. Se reconoce los logros en el trabajo					
<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>					
11. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
14. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18 Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
19 Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
20 La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>SUPERVISION</b>					
21 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23 . La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28.. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
29. . El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30 Existe un trato justo en la Organización.					
<b>COMUNICACIÓN</b>					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34. . Existen suficientes canales de comunicación.					
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
37. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
40. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>					

41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
42. Los objetivos de trabajo son retadores					
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe una buena administración de los recursos					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

*Fuente:* Extraído de (Palma, 1999)

ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC .A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

TOME EN CONSIDERACIÓN LA SIGUIENTE GRADIENTE: TOTALMENTE DE ACUERDO (TA), DE ACUERDO (A), INDECISO (I), EN DESACUERDO (D), TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

Genero	Masculino( )	Femenino( )
Edad	20-30( ) 30-40( ) 40-50( )	20-30( ) 30-40( ) 40-50( )
Tiempo de Servicio	Meses( ) años( )	Meses( ) años( )

	TA	A	I	D	TD
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>					
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento útil con la labor que realizo.					
4. Me complace los resultados de mi trabajo.					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6. Me gusta el trabajo que realizo.					
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8. Me gusta la actividad que realizo.					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10. El ambiente donde trabajo es confortable					
11. Me disgusta mi horario					
12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					

13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
14 El horario de trabajo me resulta incómodo					
15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>					
18. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>					
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24. Me siento mal con lo que gano.					
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Fuente: Extraído de (Palma, 1999)

