



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE **NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ACERO EN LIMA METROPOLITANA, ENERO 2019”

**Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

Mary Paredes Ortiz
Erika Zila Puquio Tello

Asesor:

Mg. Magnolia Jesus Dusek Paz

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, ánimo constante y por acompañarnos en las diferentes etapas de nuestras vidas, tan sólo con el fin de fomentar en nosotras el deseo de progreso y el anhelo del triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por las bendiciones que nos ha dado en la vida, por estar siempre a nuestro lado y darnos una familia maravillosa, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra carrera y poder culminarla con éxito, por protegernos en cada paso que damos y por ayudarnos a ser las personas que hoy en día somos.

A nuestro amigo el Ing. Cesar Ugalde, por acompañarnos en esta trayectoria, compartir sus conocimientos y ser un excelente guía.

A nuestra asesora Magnolia Jesús Dusek, por su tiempo, dedicación y paciencia al ayudarnos a descubrir nuestro verdadero potencial e inculcarnos que podemos dar mucho más a la administración.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Justificación	14
1.3. Antecedentes	15
1.3.1. Nivel Internacional	15
1.3.2. Nivel nacional	19
1.4. Bases teóricas	21
1.4.1. Definición de Cima laboral	21
1.4.2. Tipos de Clima Laboral	23
1.4.3. Clima Autoritario	23
1.4.4. Clima Participativo	24
1.5. Definición de las dimensiones	24
1.5.1. Remuneración	24
1.5.2. Condiciones de trabajo	25
1.5.3. Falta de desarrollo profesional	26
1.5.4. Cultura organizacional	26
1.6. Teorías administrativas vinculadas al Clima Laboral	28
1.6.1. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert	28
1.6.2. Teoría de las Jerarquías de necesidades de Maslow	29
1.6.3. Teoría bifactorial de Herzberg	31
1.7. Formulación del problema	33
1.7.1. Problema General	34
1.7.2. Problemas específicos	34
1.8. Objetivos	34
1.8.1. Objetivo General	34
1.8.2. Objetivos Específicos	35
1.9. Hipótesis	35
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	37
2.1. Tipo de investigación	37
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos.)	40

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	41
2.4. Procedimiento	42
2.5. Aspectos Éticos	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS	44
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS	74
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos De Variables -----	29
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable -----	39
Tabla 3 Edad -----	44
Tabla 4 Sexo -----	45
Tabla 5 ¿El personal participa en la toma de decisiones de la organización? -----	46
Tabla 6 ¿Su jefe le apoya si tiene la razón al presentarse algún conflicto? -----	47
Tabla 7 ¿El personal con el que labora, realiza un buen trabajo en equipo?-----	48
Tabla 8 ¿Recibe algún tipo de reconocimiento extra por cumplir con la meta establecida? -----	49
Tabla 9 ¿Su jefe le brinda la confianza necesaria como para expresar lo que usted siente?-----	50
Tabla 10 ¿Los horarios son flexibles ante situaciones especiales?-----	51
Tabla 11 ¿Se siente en confianza con todos los integrantes de la organización? -----	52
Tabla 12 ¿Realizan actividades culturales, deportivas o sociales dentro de la organización para fomentar el compañerismo?-----	53
Tabla 13 ¿Los incentivos y salarios van de acuerdo al desempeño laboral?-----	54
Tabla 14 ¿Existe igualdad en la asignación de beneficios a los colaboradores? -----	55
Tabla 15 ¿Se siente seguro (a) con su puesto de trabajo? -----	56
Tabla 16 ¿Se brindan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral? -----	57
Tabla 17 ¿Las condiciones laborales son las óptimas en su área de trabajo?-----	58
Tabla 18 ¿La institución se preocupa por su crecimiento profesional?-----	59
Tabla 19 ¿Las instalaciones de su área facilitan el desarrollo de sus actividades? -----	60
Tabla 20 ¿Su centro de trabajo le brinda seguridad?-----	61
Tabla 21 ¿Tiene oportunidades y facilidades para su desarrollo personal en la compañía?-----	62
Tabla 22 Matriz de Consistencia -----	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría bifactorial de Herzberg	32
Figura 2. Porcentaje por edades	44
Figura 3. Porcentaje de sexo	45
Figura 4. Porcentaje de participación en la toma de decisiones	46
Figura 5. Porcentaje de respaldo ante conflictos	47
Figura 6. Porcentaje de trabajo en equipo	48
Figura 7. Reconocimiento extra de metas	49
Figura 8. Porcentaje de apoyo por parte de su jefe inmediato	50
Figura 9. Horarios flexibles	51
Figura 10. Porcentaje de confianza entre colaboradores	52
Figura 11. Porcentaje de actividades de confraternidad dentro de la organización	53
Figura 12. Porcentaje de satisfacción con incentivos y salarios	54
Figura 13. Porcentaje de igualdad en beneficios	55
Figura 14. Porcentaje de seguridad en el puesto de trabajo	56
Figura 15. Porcentaje de capacitaciones	57
Figura 16. Porcentaje de condiciones laborables	58
Figura 17. Porcentaje de crecimiento profesional	59
Figura 18. Porcentaje de instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades	60
Figura 19. Porcentaje de seguridad en el trabajo	61
Figura 20. Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal	62

RESUMEN

Esta investigación, tuvo como objetivo general: determinar los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero de Lima Metropolitana, enero 2019. Tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como instrumento la encuesta, con una muestra representativa de 20 colaboradores validada por 3 especialistas de la UPN. Los datos obtenidos se muestran en cuadros y gráficos.

En los resultados se encontró que las condiciones de trabajo obtuvieron una mayor calificación con un 77.5%; seguido de la cultura organizacional con un 60%; entre uno y otra dimensión, dentro de una tendencia favorable, finalmente la escala remunerativa obtuvo un 57.5; y la falta de desarrollo profesional alcanzó un 57.5%; ambas dentro de una tendencia desfavorable.

En las conclusiones se ha determinado que los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019, en una mayor incidencia es la dimensión condiciones de trabajo, seguida de la dimensión cultura organizacional; finalmente la dimensión remuneración tiene mayor porcentaje, de igual forma le sigue la dimensión desarrollo profesional, ambas dentro de una tendencia desfavorable,

Palabras claves: Clima laboral. Clima Organizacional. Satisfacción Laboral. Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research had the general objective: to determine the factors that intervene in the work environment of the administrative area staff of a steel trading company in Metropolitan Lima, January 2019. It has a quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. The survey was used as an instrument, with a representative sample of 20 collaborators validated by 3 UPN specialists. The data obtained is shown in tables and graphs.

In the results it was found that the working conditions obtained a higher qualification with 77.5%; followed by organizational culture with 60%; Between one dimension and the other, within a favorable trend, finally the remuneration scale obtained a 57.5; and the lack of professional development reached 52.5%; both within an unfavorable trend.

In the conclusions, it has been determined that the factors that intervene in the work environment of the staff of the administrative area of a steel trading company in Metropolitan Lima, January 2019, in a higher incidence is the dimension of working conditions, followed by the dimension of organizational culture; finally the remuneration dimension has a higher percentage, in the same way the professional development dimension follows, both within an unfavorable trend.

Keywords: Work environment. Organizational climate. Work satisfaction. Job performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial, existe una preocupación por parte de las directivas de las empresas con respecto al clima laboral, encontrando que la motivación en las organizaciones ha cambiado considerablemente, haciendo más hincapié en el ambiente de trabajo, así lo menciona el autor Restrepo, S. (2018), ya que ayuda con el desarrollo de valores, y cualidades en los trabajadores, siendo beneficioso para la organización.

Por otro lado, se hace necesario llevar a cabo una diferenciación dentro de la misma compañía para que la organización sea más exitosa que su competencia, según lo expresado por los autores Cardona, D. & Zambrano, R. (2014).

Un clima laboral positivo beneficia el logro de metas y un clima negativo genera falta de compenetración del trabajador con los objetivos y metas de la empresa, ocasionando conflictos y ausentismo, el cual conllevará a tener un bajo rendimiento laboral, así lo aseveran los autores: (Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R., 2009, págs. 43-47).

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

Una buena administración y gestión ya no son suficientes, cada vez más se hace necesario contar con liderazgo en la producción ya que exige experiencia técnica, capacidad administrativa y conocimiento de gestión tradicional, así lo precisan los autores Kotler, P. & Amstrong, G. (2018)

En un trabajo realizado por Elton Mayo, entre los años 1927 – 1939, en las fábricas de Hawthorne de propiedad de la compañía General Electric, es considerado uno de los primeros aportes en la historia del Clima laboral, ya que de los estudios realizados en esas fábricas se resaltan la importancia que tienen las relaciones humanas, así como también el ambiente de trabajo, y como se sienten los trabajadores y que son considerados como factores decisivos para la productividad y la satisfacción de los trabajadores, aspectos que forman parte del clima organizacional, según lo mencionan, Bernal, I. & Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015).

Hoy en día estas organizaciones, están inmersas en un medio muy inestable debido al rápido desarrollo de la tecnología, la información, al cambio continuo del conocimiento, a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo que anticipan sus objetivos, resultados a la expansión de las mismas y que deben involucrar auge y desarrollo; los rápidos cambios sociales, económicos y políticos. En la presente década, se ha examinado la importancia que ejerce el clima laboral en la gestión y productividad de las instituciones públicas cuando éste es originada y adecuadamente establecido en la administración pública, los funcionarios y servidores públicos se sienten más identificados

con la entidad, con sus objetivos y proyectos a desarrollar, mostrando una mayor calidad de los servicios y resultados mediante el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes. Padilla, V. (2019).

Las organizaciones se muestran fuertemente interesadas en desplegar un clima laboral favorable, con el propósito de cuidar a sus trabajadores teniéndolos satisfechos, apoyándolos para obtener resultados satisfactorios y alcanzar los objetivos organizacionales. Cabrera, C. & Trigozo, G. (2017)

A nivel latinoamericano, en una encuesta realizada a empresas latinoamericanas, según un trabajo de la consultora Mandomedio, se identificaron muchos indicadores de valor como que el 55% de profesionales perciben un buen clima laboral en sus empresas, frente a un 23% que considera que se ha vuelto más tenso y con menor comunicación. De igual forma, este estudio reveló que el 70% de los encuestados precisa que, la comunicación con el equipo de trabajo ha sido clara y expresiva; por otro lado, un 73% opinó que su jefe confía en su desempeño y productividad; así lo publica el portal Mandomedio. (2020).

A nivel nacional, en una encuesta realizada a empresas peruanas se encontró que un 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. Entre los principales problemas del clima laboral en las empresas destaca el liderazgo y la relación con los superiores directos, según los resultados de un trabajo realizado por la consultora Aptitus, según lo menciona Fonseca, A. (2019).

En nuestro país los colaboradores tratan de mantener su trabajo; sin embargo, para un 60 % el deseo de continuar laborando en la empresa solo es posible si existe un buen clima laboral; este aspecto incluso, es más importante que el económico, el cual es destacado por el 40 %, según el portal Info capital humano. (2019).

En el Perú, el Great Place to Work (entidad certificadora de organizaciones que se desarrollan como excelentes lugares de trabajo), comenzando sus operaciones un 17 de Julio del año 2002. Con 18 años de actividades en el Perú Great Place to Work, es el principal referente a lo que, en excelencia se refiera en el ámbito laboral, se caracterizada en las relaciones basadas en la confianza convirtiéndose en un factor clave para la mejora de resultados en los negocios. Ofrece servicios de consultoría, capacitación y entrenamiento, conexos a la creación de un lugar para laborar, usando como bases el clima organizacional y el desempeño laboral, según lo especifica la empresa consultora Great Place to Work. (2013).

Reconociendo lo anteriormente mencionado, la presente investigación se efectuará en una organización comercializadora de Acero en Lima Metropolitana, dispuesta a establecer en su gestión un proceso de mejora, siendo el punto inicial una adecuación del Clima laboral que permita reconocer aquellos factores que influyen en el desempeño de los colaboradores de la organización como las remuneraciones, las condiciones de trabajo, la falta de desarrollo profesional y la cultura organizacional. Por lo que es conveniente realizar un estudio que refiera al ámbito interno de la organización desde el punto de vista

del trabajador, el cual va a permitir desarrollar estrategias que las podemos cambiar o mejorar y así se logre alcanzar las metas y objetivos de la organización.

1.2. Justificación

La presente investigación, el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019, ofrece nuevos conocimientos y aportaciones, ya que busca detectar las problemáticas del clima laboral más recurrentes basadas en descripción de diagnósticos organizacionales de empresas del sector comercialización de acero en Lima Metropolitana.

El principal grupo que se verá beneficiado con esta investigación, es el sector comercializador de Acero en Lima Metropolitana por los aportes que dará, sobre los aspectos a mejorar en el manejo e implementación de un clima laboral positivo en la búsqueda de lograr de manera efectiva soluciones o simplemente evitar algún tipo de problemáticas que pueda afectar el desarrollo de las organizaciones.

Justificación teórica: La presente tesis, tiene un valor teórico, ya que servirá de marco de referencia a los integrantes de la plana gerencial, de la organización brindando las pautas para el diseño e implementación de estrategias integrales en el manejo de la gestión del desempeño y talento específicamente en el departamento de recursos humanos.

Justificación práctica: Luego de haber llevado a cabo la medición, se va a poder comprobar el nivel de aplicación y se definirá cuales, con las fallas para poder mejorar los

aspectos en el manejo e implementación de un clima laboral positivo, logrando de manera efectiva soluciones y evitando algún tipo de problemáticas que puedan afectar el desarrollo de las organizaciones.

Justificación metodológica: Para obtener información se va a usar preguntas con indicadores que nos va ayudar a describir cómo se encuentra la empresa; de esa manera se podrá facilitar un modelo de investigación verídico, el cual ayude a encontrar de manera rápida y sencilla los parámetros utilizados.

Justificación valorativa: El estudio de la aplicación del clima laboral en la empresa, será valorada por la identificación y descripción de metodologías y procesos, asimismo se brindarán recomendaciones para mejorar. Ya dependerá de cuan comprometidos estén sus trabajadores para lograr sus objetivos trazados.

Justificación académica: El estudio del clima laboral de la tesis tiene como propósito, contribuir y potenciar los conocimientos del alumno y a cualquier empresa que lo necesite; brindara un horizonte claro de todos los elementos que componen el clima laboral facilitando elementos de juicio que permitan manejarlos constructivamente.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Nivel Internacional

Tamares, E. (2019), en la ciudad de Sucre – Bolivia, en una tesis para obtener el grado de Académico de Magister en “Administración de Empresas, sustento el tema: Análisis

del clima laboral del hospital universitario de la ciudad de Sucre; que tiene como objetivo general el Análisis del clima laboral en el Hospital Universitario de la ciudad de Sucre, en base a sus dos dimensiones, diagnóstico actual sobre la situación organizacional del personal, problemas que causan el deterioro del clima laboral, desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con una población de 104 funcionarios.

Las conclusiones de esta investigación manifestaron que, el análisis logro identificar 12 problemas que ayudaron a plantear una estrategia que mejorará el clima laboral de los funcionarios. Para determinar el análisis del clima laboral se tomó a 104 funcionarios, cuidando que los resultados sean los más confiables, es por ello que para el indicador satisfacción laboral, el 76,9% de los funcionarios se encuentran desmotivado por el constante incumplimiento del pago de sueldos, para el segundo indicador conducta laboral, el 49 % de los encuestados indicaron que muchos de los funcionarios tienen un carácter y comportamiento muy malo entre compañeros de trabajo como en la atención a los pacientes y para el tercer indicador, que corresponde a la falta de un plan de fortalecimiento e incentivos, se tienen muchos problemas que desmotiva poder trabajar cumpliendo al 100% sus funciones.

Aldana, B. (2019), en la ciudad de Quito - Ecuador, en una tesis para obtener el grado de Psicólogo Industrial, sustento el tema: Clima laboral en la empresa Cleaning Corp; que tiene como objetivo general: Determinar el estilo de liderazgo que poseen los jefes de área y su relación con el clima laboral existente en la empresa Cleaning Corp, en base a

sus tres dimensiones, Liderazgo, Factor de Insatisfacción de los trabajadores y Especificar el nivel de clima laboral, desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal, con una población de 44 trabajadores.

Las conclusiones de esta investigación manifestaron que, al analizar el test Grid Gerencial se pudo determinar que los estilos de liderazgo que poseen los jefes según áreas son las siguientes: área comercial con un estilo de liderazgo Misionero, área de producción con un estilo de liderazgo Indiferente y área desarrollo organizacional con un estilo de liderazgo Misionero. Siendo el estilo misionero el de mayor incidencia o el más común, y en base a los factores que genera más insatisfacción en los trabajadores es la autorrealización, en donde las posibilidades de crecimiento dentro de la organización son limitadas por la estructura orgánica de la misma.

Chacón, V. (2016), en la ciudad de Chiquimula - Guatemala, en una tesis para obtener el grado de Administradora de empresas en el grado académico de licenciada, sustento el tema: Análisis del clima laboral de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. Que tiene como objetivo general: Analizar los factores que afectan el clima laboral. En base a sus cinco indicadores: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo; desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal.

Las conclusiones de esta investigación manifestaron que el clima laboral dentro de la empresa representaciones CEM, es favorable en general a sus distintos indicadores evaluados, en las escalas: excelente, muy bueno y bueno, la cual cumplen todos sus objetivos de mayor importancia que implica un desarrollo favorable por parte de los colaboradores cumpliendo todas las metas propuestas.

Cortéz, N. (2017), en la ciudad de Xalapa - México, en una tesis para obtener el grado de Maestría en Salud Pública, sustentó el tema: Diagnóstico del clima laboral. Hospital Dr. Luis f. Nachón, Xalapa, Ver., 2017. Que tiene como objetivo general: Diagnosticar las dimensiones del clima laboral en el Hospital Dr. Luis F. Nachón, de la ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2017, en base a sus tres dimensiones, nivel de motivación, nivel de liderazgo y nivel de reciprocidad, desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal.

Las conclusiones de esta investigación determinaron que, el clima laboral general en el Hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio, según los resultados aplicados en el nivel liderazgo, no existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo para cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad de trabajo, asimismo en el nivel motivación, se concluye que no existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal, y el nivel de reciprocidad; el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos.

1.3.2. Nivel nacional

Antón, A. & Paredes A. (2020), en la ciudad de Piura - Perú, en una tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, sustentó el tema: Análisis del clima laboral del Colegio De Ingenieros del Perú Consejo Departamental de Piura. Los autores plantearon como objetivo general: Analizar la percepción de los 27 colaboradores en relación al clima laboral del colegio de ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura, en base a cinco factores: realización personal, Compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal, con una muestra de 27 colaboradores.

Las conclusiones de esta investigación determinaron que, al analizar el objetivo general, muestra una escala favorable, lo que indica que los colaboradores en su mayoría tienen oportunidades de desarrollo profesional, debido su alto interés de crecimiento intelectual y además de presentar aspectos positivos vinculados al aprendizaje y desarrollo que conllevan hacer línea de carrera profesional en la organización.

Quispe, L. (2018), en la ciudad de Cuzco - Perú, en una tesis de grado para optar el título profesional de Licenciada en Administración, sustentó el tema: Clima laboral en el Banco De La Microempresa S.A. – Mi Banco, Agencia Cuzco-2018. Que tiene como objetivo general: Describir como son los factores que influyen en el clima laboral en el Banco de la Microempresa S.A. – Mi banco, Agencia Cusco -2018., en base a cinco dimensiones: liderazgo, relaciones, compromiso, organización, capacitaciones y

reconocimiento; desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental.

Las conclusiones de esta investigación determinaron que, los factores que influyen en el clima laboral son considerados como ni inadecuados ni adecuados, ya que obtuvo un promedio de 3.30 a la escala de baremacion, en cuanto a sus dimensiones organización y remuneración, lo cual están siendo consideradas adecuadas con un promedio de 3.29 y 3.52 a la escala de baremacion.

López, M. (2018), en la ciudad de Ayacucho - Perú, en una tesis de grado para optar el título profesional de Psicóloga, sustentó el tema: Clima laboral en la dirección regional de salud de Ayacucho 2017. El autor planteó como objetivo general: Determinar el clima laboral de la dirección regional de salud de Ayacucho en 2017, utilizando el cuestionario estandarizado del Ministerio de Salud, en base a tres factores; potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional; desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal, con una muestra de 132 integrantes de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Las conclusiones de esta investigación determinaron, que el Clima Laboral de la Dirección Regional de Salud Ayacucho es “no” Saludable y alcanza un puntaje que lo califica como “por mejorar”, lo que nos indica debilidades en las dimensiones y variable que deben ser atendidos y corregidos para el bien de la institución, caso contrario es posible que la escala descienda a un clima laboral no Saludable.

Broncano, R. & Muñoz, B. (2017), en la ciudad de Huacho-Perú, en una tesis de grado para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social, sustentó el tema: Clima laboral de los colaboradores del fundo Miguel Teo Leon Inurritegui – Sayán 2017, que tiene como objetivo general: Determinar el clima laboral que se presenta en los colaboradores del Miguel Teo León Inurritegui Santa Rosa – Sayán 2017, en base a tres dimensiones: comunicación interpersonal, toma de decisiones y motivación laboral, desarrollado en base a la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de diseño No-Experimental y transversal, con una muestra del 100% de sus trabajadores.

Las conclusiones de esta investigación determinaron, que el clima laboral que existe en los colaboradores del fundo Miguel Teo León Inurritegui 2017, el 33% refiere, casi siempre tiene un buen clima laboral, reflejando que los colaboradores se encuentran en un ambiente adecuado para poder desarrollarse en su trabajo, asimismo referente a sus dimensiones un 60% manifiestan que hay una buena interacción del empleador y los colaboradores, un 50% de los colaboradores manifiestan casi siempre toman sus propias decisiones durante las labores de trabajo y un 45% identificó que la motivación laboral casi siempre existe en la empresa, debido a que las políticas sociales a los colaboradores les brinda adicionalmente sus remuneraciones.

1.4. Bases teóricas

1.4.1. Definición de Clima laboral

Para Robbins, S. & Judge, T. (2017), aludieron que el clima laboral significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización.

El autor Chiavenato, I. (2017), define el clima laboral como el medio ambiente, tanto físico como humano, donde se desarrolla la actividad. Estas son percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, además tienen influencia directa en los comportamientos de los mismos, es favorable cuando satisface necesidades personales de los integrantes y es desfavorable cuando no se cubre esas necesidades; de acuerdo a lo mencionado, se define que el trabajo de la organización puede ser percibido y descrito por los colaboradores, desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones, mediante la observación y otras medidas objetivas, sin embargo, hay algo relevante; el clima laboral puede cambiar para bien, siendo los propios miembros, líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

Finalmente, otra definición que comparten los autores es que, el clima organizacional se define como el ambiente característico de la organización, apreciado por el colaborador según como se dan los factores que va hallando dentro de la empresa, así como las de relaciones interpersonales en la estructura organizacional, lo que significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización. Gant, F & Berbel, G. (2012).

Actualmente la mayoría de las organizaciones, hoy en día buscan instaurar un ambiente que les ayude a mantener sus niveles de productividad para sobrevivir como empresa, eso quiere decir; resistir las crisis que se presentan, adecuarse a los cambios y resolver problemas, inquietudes, desafíos y retos; sin embargo, para que el esfuerzo no sea en vano y pueda tener éxito, se debe tener en cuenta al factor más importante que es el “recurso humano”.

1.4.2. Tipos de Clima Laboral

La clasificación del clima laboral está determinada por la perspectiva personal de cada autor, de la misma manera sucede en los tipos de clima. Para Likert, que es citado por Brunet, H. (1987), identifica dos clases de clima laboral, los cuales son: clima autoritario y clima participativo, estos a su vez presentan dos divisiones cada uno.

1.4.3. Clima Autoritario

Explotador: Este clima laboral presenta desconfianza, por parte del jefe hacia el personal que tiene a su cargo. La toma de decisiones la realizan exclusivamente los jefes y los empleados se desenvuelven en un ambiente de amenazas y miedo. La comunicación es unidireccional de los jefes hacia los empleados y está compuesta básicamente por órdenes e instrucciones.

Paternalista: Los trabajadores laboran en una atmosfera estable, sin embargo, algunas de las decisiones se toman en la plana mayor o intermedia. La dinámica entre la dirección

y los empleados es en su mayoría tolerante. Se motiva al personal mediante recompensas y si se da el caso con castigos.

1.4.4. Clima Participativo

Consultivo: Existe un alto grado de fiabilidad, por parte de la dirección hacia sus empleados. Las decisiones se toman en las altas esferas de la organización, aunque en menor medida algunas decisiones son tomadas por los cargos inferiores. Existe la necesidad por alcanzar aprecio y el renombre dentro de la organización. Se motiva al personal por medio de premios y acciones.

Participación en grupo: En este tipo de clima laboral, se presenta una completa confianza por parte de la plana directiva para con sus subordinados, la toma de decisiones se lleva a cabo en todos los niveles de la organización de manera cohesionada. Por su parte la comunicación se da de manera bidireccional y lateral. Existe una alta motivación que se fundamenta en la colaboración e inclusión, el ambiente es de amabilidad y amistad. El desempeño es evaluado de acuerdo a los objetivos planteados que se hayan conseguido alcanzar.

1.5. Definición de las dimensiones

1.5.1. Remuneración

La remuneración es de gran importancia respecto al desempeño de los colaboradores, por lo que se deberá remunerarlos de acuerdo a sus aportaciones, esto depende mucho de lo que el individuo aporta dentro de la organización, ya sea por producción y comisiones

por ventas. Se considera que la remuneración es un factor específico e importante y que este debe darse en forma justa y en base a una estructura coherente y planificada para asegurar la permanencia del colaborador en la organización, Chiavenato, I. (2017)

En algunas organizaciones brindan un sueldo que depende de la antigüedad en la compañía, misma que pagan un salario en función del puesto, incrementando por un monto adicional derivado de los años que la persona ha trabajado dentro de la organización.

1.5.2. Condiciones de trabajo

El mejorar las condiciones laborales de las personas, ha venido disminuyendo riesgos dentro de las empresas, por lo que conlleva a una mejor calidad de vida laboral. En muchas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, participación, autonomía, condiciones de seguridad o por las oportunidades de crecimiento para los colaboradores; esto no beneficia a los empleados ni tampoco a la organización. Es importante tener en cuenta que, a mayor satisfacción en su entorno laboral, se espera mejor desempeño y como resultado una mayor productividad para la empresa. Mejía, J. (2005).

Por otro lado, Chiavenato, I. (2007), menciona que, las condiciones ambientales de trabajo más importantes tienen las siguientes dimensiones: Condiciones Ambientales: Se determina por la organización del espacio, iluminación, temperatura, ventilación, seguridad de instalaciones, ergonomía de mobiliario, higiene, ruido, entre otros; Condiciones de Tiempo: Se habla de la duración de la jornada laboral, horas extras,

períodos de descanso, entre otros. Condiciones Sociales: Tiene que ver con el ambiente o clima laboral, organización informal, relación, estatus, entre otros. Las condiciones ambientales se relacionan con la norma ISO 14001, por lo que se hace necesario un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades, sin ruidos molestos, ni ambientes sucios; con condiciones de temperatura ambiental confortables para el trabajador.

1.5.3. Falta de desarrollo profesional

Para mejorar nuestros indicadores del clima laboral y retener más talento, es fundamental que rompamos la brecha que existe entre las expectativas que los trabajadores tienen antes de iniciar un nuevo empleo y su experiencia real en el puesto de trabajo, es decir cuando un profesional ve que dentro de su empresa no existe una línea de carrera, lo seguro es que se plantee abandonar su puesto de trabajo, para poder progresar en su desarrollo profesional en otra empresa que si le ofrezca crecer profesionalmente. Brunet, L. (2004).

1.5.4. Cultura organizacional

La cultura organizacional sirve para definir las características únicas que toda empresa tiene, cada una con sus propias reglas, se dice que ayuda a distinguir lo que es importante para la organización desde la alta dirección hasta la base operativa de una empresa. El surgimiento del término “cultura organizacional” data apenas de los ochenta, ya que antes muy pocos autores se ocupaban de la cultura organizacional, y sus referencias eran escasas.

La cultura organizacional puede ser entendida, en términos generales, como el “conjunto de valores y creencias que caracterizan a una organización y que a su vez sirven de guía a las actitudes y al comportamiento que asumirán sus integrantes”, Robbins, S. & Judge, T. (2017).

Las características que reúnen la esencia de la cultura organizacional se consideran las siguientes: La identidad de sus miembros: La forma como los colaboradores se identifican con la empresa en toda su dimensión y no necesariamente con el puesto y la remuneración; Énfasis en el grupo: Los equipos de trabajo se conforman para cumplir con todas las responsabilidades de carácter laboral, es decir se deben complementar en personas y no en individuos; El enfoque del personal: Prevenir y considerar las consecuencias que los resultados tendrán en los miembros de la organización; La integración de unidades: Vinculación coordinada, autónoma y precisa de las unidades que componen la organización; El control: Utilización de manual de funciones, reglamentos, indicación de procedimientos y supervisión inmediata para monitoreo de empleados; Tolerancia al riesgo: Estimular a los empleados a que asuman riesgos medibles, fomenten lluvia de ideas y propuestas de innovación; Los criterios para recompensar: Establecimiento de un mecanismo de recompensas equilibrado para el manejo de aumentos de sueldo, ascensos, bonos y que estos se den según el rendimiento del empleado y por la permanencia en la empresa; El perfil hacia los fines o los medios: Creación de perfiles orientados a que se logren metas y no necesariamente por procedimientos técnicos ya establecidos; El enfoque hacia un sistema abierto: Adaptabilidad de la organización a los cambios de tendencia global y a un entorno

cambiante; Tolerancia al conflicto: Manejo coherente y razonable de los conflictos internos y su resolución armoniosa.

1.6. Teorías administrativas vinculadas al Clima Laboral

1.6.1. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

El comportamiento de los empleados depende mucho del área administrativa, igualmente la satisfacción laboral dependerá del clima organizacional, es decir si el ambiente en el que se labora es agradable, el personal se sentirá motivado, el cual facilitará la eficacia, el trabajo en equipo y motivación al personal. Likert, R. (1987).

Basándonos bajo la teoría de Likert, el 45% de los colaboradores indican que algunas veces su jefe brinda confianza necesaria como para expresar lo que siente su personal, y el 15% que casi nunca, bajo este panorama se puede concluir que no existe una buena comunicación con el jefe de la organización, por lo que se define como un clima participativo consultivo.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual, las cuales son: variables causales, intermedias, y finales. La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima, así como de cuatro sistemas que se observan en el siguiente cuadro:

Tabla 1
Tipos de variables

CLIMA AUTORITARIO EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I	Compuesto por el sistema II	Compuesto por el sistema III	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas, ocasionalmente recompensas.	Se utiliza recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de autoestima y en ocasiones los castigos.	La motivación se da por su participación, objetivo de rendimiento.
Las decisiones se toman únicamente por las altas direcciones.	La mayor parte de las decisiones la toman las altas gerencias, pero algunas veces los niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones.	La toma de decisiones esta diseminada en toda la organización
La comunicación no existe, más que en forma de directrices.	La comunicación la prevalecen de forma descendentes y ascendentes	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo	Comunicación ascendente y descendente lateral.

Fuente: Elaboración propia

1.6.2. Teoría de las Jerarquías de necesidades de Maslow

Según la escala de necesidades de Maslow normalmente se divide con una pirámide de cinco niveles, que van desde aspectos más básicos como la supervivencia, hasta motivaciones más complejas como el crecimiento personal. Las necesidades del ser humano se categorizan y se jerarquizan de acuerdo a la importancia que se tiene, en el primer nivel se encuentran las necesidades más básicas, únicamente saltaremos al

siguiente nivel cuando se han satisfecho las necesidades inferiores y así sucesivamente,
Maslow, A. (1908).

Esta teoría argumenta que es necesario que las empresas, deben dar importancia en saber realmente si están satisfaciendo estas necesidades a los colaboradores, asevera también que es necesario cubrir los siguientes niveles:

Fisiológica: Estas necesidades se encuentran en la base de la pirámide, son aquella que nos mantienen en vida, tenemos; respiración, alimentación, dormir, necesidades muy básicas para el ser humano.

Seguridad: En el segundo nivel se encuentra las necesidades relacionadas con la seguridad personal y la protección, aquellas cosas que se necesitan para estar tranquilos y vivir en paz. Por ejemplo: no encontrarse en situación de peligro, tener un empleo estable, disponer de un lugar donde vivir, seguro médico etc.

Afiliación: En este tercer nivel de la pirámide nos encontramos con las necesidades que se tiene de sentirse integrado en la sociedad, entre ellos tenemos: tener una familia, pareja, amigos, una buena relación con los compañeros de trabajo, vecinos, todo lo que tenga que ver con las relaciones personales.

Reconocimiento: En el cuarto nivel encontramos las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación, o las metas específicas.

Autorrealización: Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Esta teoría es muy utilizada actualmente.

1.6.3. Teoría bifactorial de Herzberg

El reconocido psicólogo, Herzberg, F. (2002), define la teoría motivación e higiene, como la teoría de los dos factores, esta teoría permite comprender que los trabajadores encuentran mayor satisfacción cuando su entorno laboral es favorable. Esto significa que les permite ascender a puestos más altos, lograr autorrealización y recibir reconocimiento por sus esfuerzos. Todo esto genera una experiencia positiva en el trabajo. Finalmente vamos a concluir diciendo que la teoría de Herzberg explica que, cuando las personas se encuentran satisfechas en el trabajo se desempeñan mejor, porque se encuentran más motivados para realizar un mejor trabajo y más productivo. El objetivo es favorecer un entorno laboral donde los trabajadores se sientan motivados, contentos y en consecuencia, tendrán un mejor rendimiento.

Por otro lado, si las empresas quieren mantener motivados a sus empleados deben considerar eliminar la insatisfacción, revisar las políticas de la empresa y eliminar aquellas que puedan afectar la productividad del trabajador, revisar los salarios y realizar ajustes si fuera necesario, promover mayor seguridad laboral, enriquecer las tareas laborales para que todos realicen un trabajo interesante y significativo, eliminar todo lo que pueda causar frustración en el empleado. Herzberg citado por, Chiavenato, I. (2017).

Asimismo, si se quiere promover la satisfacción, se puede considerar el reconocimiento, los esfuerzos y logros de los empleados, aumentar el nivel de responsabilidad en los empleados y evitar los controles innecesarios, ayudar a que el trabajo de los empleados resulte más interesante, para ello se les debe dar capacitaciones continuas y proveerles de los recursos necesarios para lograrlo. Esta teoría detalla la importancia que tiene el factor de motivación e higiene en la empresa, puesto que son necesidades catalogadas como básicas por el autor, ayuda a que los colaboradores se sientan cómodos y principalmente satisfechos.

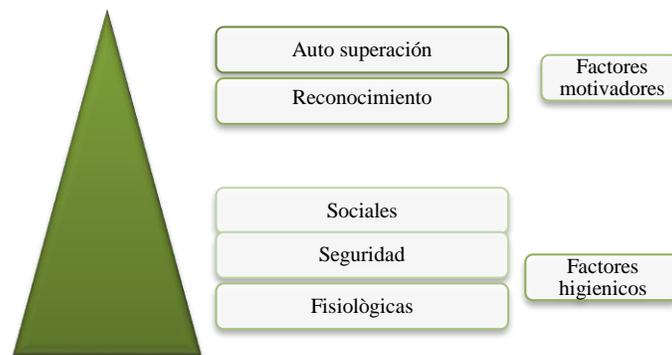


Figura 1. *Teoría bifactorial de Herzberg*
Fuente: Elaboración propia

A. Factores higiénicos

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administrativas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de los colaboradores. Los principales factores son: Sueldo y beneficios,

política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento profesional.

En los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores, se observan que el 45% de los trabajadores; algunas veces reciben incentivos salariales, mientras que el 10% manifiesta que nunca ha existido la preocupación, y de acuerdo a estos resultados, resulta negativo el cumplimiento de los factores de higiene implementados en la organización ya que en su mayoría los empleados se encuentran insatisfechos con la aplicación de los mismos.

B. Factores motivacionales

Los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Chiavenato, I. (2005).

El trabajo como factor motivacional dentro de la empresa comercializadora de acero manifiesta que, el 40% de los colaboradores, algunas veces han sentido la preocupación en cuanto al desarrollo personal de los empleados y el 5% exterioriza que no se implementa el desarrollo personal dentro de la organización, por lo que se refleja una insatisfacción por parte de los colaboradores.

1.7. Formulación del problema

1.7.1. Problema General

- a) ¿Cuáles son los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?

1.7.2. Problemas específicos

- b) ¿Es la remuneración un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?
- c) ¿Son las condiciones de trabajo un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?
- d) ¿Es la falta de desarrollo profesional un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?
- e) ¿Es la falta de la cultura organizacional un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo General

Determinar los principales factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.

1.8.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar si la remuneración es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.
- b) Determinar si las condiciones de trabajo son un factor que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.
- c) Determinar si la falta de desarrollo profesional es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.
- d) Determinar si la falta de cultura organizacional es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.

1.9. Hipótesis

Según Izcara, S. (2014), menciona que la hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno que ha sido formulada mediante la recopilación de información; aunque no esté confirmada servirá para responder de forma alternativa un problema con base científica.

Se indica que, para el caso de una Investigación descriptiva, sólo se aplicaría en caso el estudio indique una cifra o hecho.

Por consiguiente en la presente investigación no aplica hipótesis.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de esta investigación tiene un alcance descriptivo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

Cuantitativa: Según los investigadores Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014), aclaran que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos, para determinar patrones de comportamiento, y comprobar hipótesis; empleando el análisis de causa – efecto, el cual conllevará a un proceso secuencial y deductivo.

Descriptiva: Consiste en describir y analizar los caracteres complejos y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se investigue. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014 pág. 92)

No experimental: Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014 pág. 152)

Diseño Transversal o transaccional: Se recolectarán los datos en un solo momento, y en un tiempo único, tiene como propósito describir variables de interrelación en un determinado momento. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014 pág. 118)

2.1.1. Operacionalización de la variable

Según los investigadores Hernández-Sampieri, R, & Mendoza, T. (2018), precisan que la operacionalización de la variable, se basa en el traslado de una variable teórica a una dimensión empírica; analizando la variable desde sus dimensiones que podrán ser verificadas y medibles, con indicadores o ítems.

El presente trabajo está basado en una variable que se traslada a cuatro dimensiones y dieciséis indicadores.

Tabla 2
Matriz de Operacionalización de la variable: Clima laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Clima laboral	Es el medio ambiente, tanto físico como humano, donde se desarrolla la actividad. Estas son percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, además tienen influencia directa en los comportamientos de los mismos, es favorable cuando satisface necesidades personales de los integrantes y es desfavorable cuando no se cubre esas necesidades. Chiavenato, I. (2017).	Se define operacionalmente mediante el puntaje general demostrado a través de la medición de sus dimensiones: remuneración, condiciones de trabajo, falta de desarrollo profesional, cultura organizacional	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento. • Incentivos y salarios. • Asignación de beneficios. • Flexibilidad en horarios. 	4, 9, 10	Cuestionario	Ordinal
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Laboral. • Óptimas condiciones de trabajo. • Desarrollo de actividades. • Capacitaciones. • Crecimiento. 	6, 11, 13, 15, 16		
			Falta de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades. • Toma de decisiones de la organización. • Resolución de conflictos. 	12, 14, 17		
			Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Libertad de expresión. • Confianza. • Desarrollo personal. 	1, 2, 3, 5, 7, 8		

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos.)

2.1.1. Población

Según el investigador Hernandez, S. (2016), indica que la población “es el conjunto de individuos que conforman la sociedad y pertenecen al ámbito donde se va realizar la investigación” (pag.152), para tal efecto la población en la empresa comercializadora de acero tiene un total de 50 colaboradores que conforman su planilla.

2.2.1. Muestra

El autor Bernal, C. (2016), revela que la muestra viene a ser “parte de la población que seleccionamos para obtener información de todos los elementos que vamos estudiar para llevar a cabo el desarrollo de la investigación” (p. 161).

Muestra no probabilística: Según los autores (Hernandez, R.; Fernandez, C. & Baptista, M. (2014) mencionan que es una muestra dirigida, y elegirla va depender de las características de la investigación no de la probabilidad.

La muestra por conveniencia: Para los autores Hernández, R. & Mendoza, T. (2016) la muestra por conveniencia consiste en seleccionar una muestra de la población y que ésta sea accesible, siendo de fácil operatividad y bajo en sus costes de muestreo.

Criterio para la selección de la muestra: El criterio que se utilizó para seleccionar el tipo de muestra se centró en obtener una unidad específica el cual permitió lograr el propósito de la investigación.

En tal sentido para realizar este trabajo se estableció una muestra por conveniencia, conformada por un total de 20 colaboradores, entre mujeres y hombres, del personal del área administrativa de la empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019, que realizan labores de: 1) Ventas, 2) Facturación, 3) Créditos y 4) Contabilidad, con edades entre los 20 y 65 años.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas de recolección de datos, según los autores Hernandez, R.; Fernandez, C. & Baptista, M. (2014), son las diferentes formas o medios para conseguir la información, recoger y almacenar datos.

La técnica que se aplicó a esta investigación es la encuesta, dirigida a los colaboradores del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero.

El autor Hurtado, J. (2010), sugiere que la **encuesta** es “el instrumento en el cual el investigador buscará y obtendrá información para realizar su investigación” (p. 469); se utilizó como instrumento para realizar la encuesta el **cuestionario**, Carrasco, S. (2010), indica que es, “la técnica más usada, ya que permite tener una respuesta directa mediante la hoja de preguntas entregadas a cada uno” (p. 318). Para formular las preguntas se utilizó la escala tipo Likert que permite medir actitudes en base a afirmaciones. Dicha escala tiene cinco ítems donde: Siempre, tiene la mayor puntuación (5), la mayoría de veces (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca tiene la menor puntuación (1).

Para los autores Hernandez, R.; Fernandez, C. & Baptista, M. (2014), la validez se define como “el grado que un instrumento tiene para medir la variable” (p.242), se tuvo la colaboración de tres docentes expertos en la materia de la Universidad Privada del Norte (UPN); quienes efectuaron observaciones y sugerencias a la encuesta.

Confiabilidad del instrumento: Para calcular el coeficiente de confiabilidad aplicamos el Alfa de Cronbach. Carrasco, S. (2010), indica que, “El coeficiente podrá estar entre cero y uno, donde cero es nula confiabilidad y el uno es máxima confiabilidad” (p.56); se obtuvo un 0.861, demostrando que el instrumento es aplicable con un cuestionario de 17 preguntas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	17

2.4. Procedimiento

Se realizó utilizando como instrumento el cuestionario en la modalidad virtual empleando el formato “Google forms”. Una vez creada se obtuvo un link, el cuál fue enviado a los colaboradores del área administrativa, vía smartphone (Tablet, celular) y correo electrónico; cuando un trabajador llenaba dicha encuesta, esta se actualizaba en la base de datos; logrando recolectar la información entre los días lunes 21 de enero y martes 29 de enero del 2019.

Luego de recopilar las encuestas; y con la información que se obtuvo se procedió a descargar el archivo de Google forms, dicha información fue analizada mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versión 25 de IBM); en español Paquete estadístico para las ciencias sociales, descargado mediante su versión gratuita; es un software para el análisis estadístico y descriptivo utilizado con frecuencia para este tipo de investigaciones. Logrando extraer la información de tablas de frecuencia que mostraron los resultados con sus gráficos respectivos. Finalmente se procedió con el análisis e interpretación de cada uno de ellos.

2.5. Aspectos Éticos

La elaboración de la investigación se llevó a cabo señalando todos los datos en forma sistemática según las pautas correctas predominando los valores éticos, como proceso integral, vinculado, y racional para la investigación de información relevante que permito demarcar la seriedad y fidelidad de los colaboradores encuestados.

La recopilación de datos se hizo con honestidad, sin alterar cifras, obteniendo datos claros y objetivos a través de una aprobación informado a los participantes involucrados. Antes de iniciar la búsqueda se le pregunto a cada participante si estaban de acuerdo en ayudar con la encuesta, mostrándose de acuerdo con sus derechos y responsabilidades. Se les hizo mención que su colaboración sería muy valiosa para la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se llevó a cabo la recolección de datos a través del instrumento escogido SPSS, en esta investigación se utilizó la encuesta. Los resultados se analizaron y se mostraron por medio de tablas de frecuencia, porcentaje y cuadros descriptivos.

Tabla 3
Edad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	6	30%
De 31 a 40 años	11	55%
De 41 a 50 años	2	10%
De 51 a 60 años	1	5%
Total	20	100%

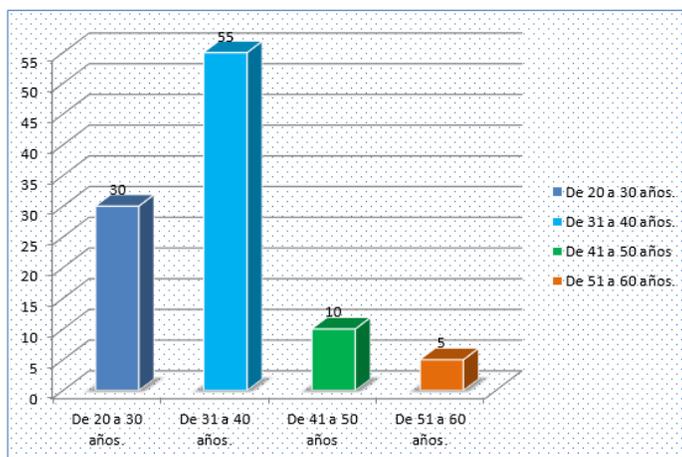


Figura 2. *Porcentaje por edades*
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 3, se puede visualizar que el 55% de los colaboradores tienen edades entre 31 y 40 años, un 30% están entre 20 a 30 años, un 10% tienen edades entre los 41 a 50 años, mientras que un 5% fluctúa entre 51 a 60 años.

Tabla 4
Sexo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	13	65%
Masculino	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

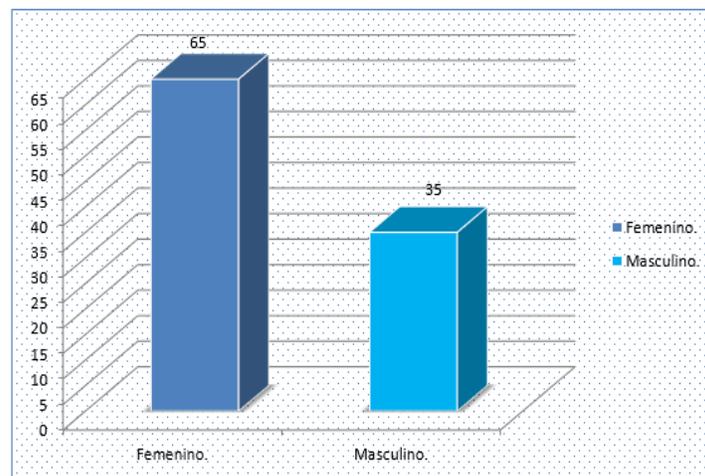


Figura 3. *Porcentaje de sexo*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 4, se observa que el 65% de los colaboradores son de sexo femenino y el 35% son del sexo masculino.

Tabla 5

¿El personal participa en la toma de decisiones de la organización?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	10	50%
La mayoría de veces	6	30%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

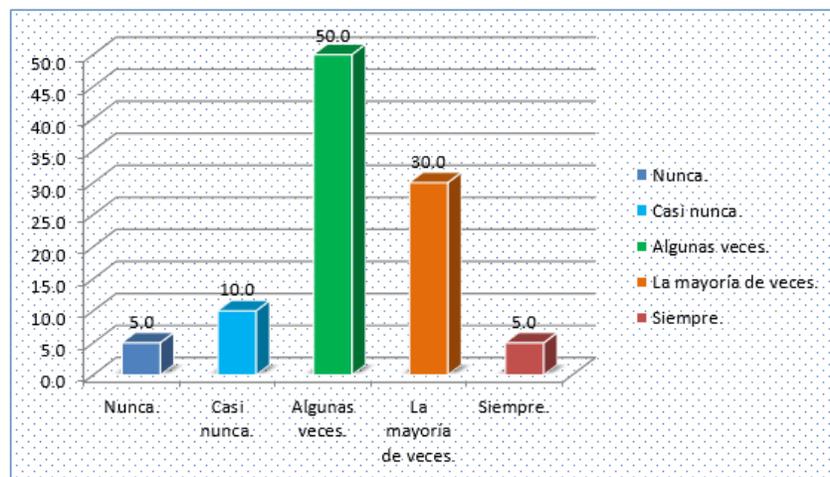


Figura 4. *Porcentaje de participación en la toma de decisiones*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 5, se evidencia que el 50% “algunas veces” participan de la toma de decisiones, un 30% “la mayoría de veces”, seguido de 10% “casi nunca”, con 5% “siempre” y con un 5% “nunca”. Para esta pregunta existe un grado alto de porcentaje sin tendencia; el total de la otra mitad lo supera, partiendo de ello la mayor inclinación hacia lo favorable.

Tabla 6

¿Su jefe le apoya si tiene la razón al presentarse algún conflicto?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca.	2	10%
Algunas veces	10	50%
La mayoría de veces	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

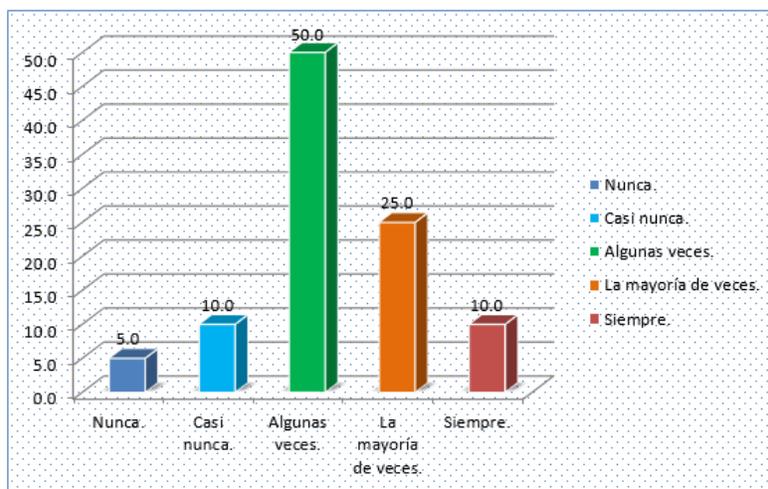


Figura 5. Porcentaje de respaldo ante conflictos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 6, se observa que el 50% “algunas veces” los colaboradores se sienten respaldados por sus jefes, seguido de un 25% “la mayoría de veces”, un 10% “casi nunca”, 10% “siempre” y un 5% “nunca”. Lo que demuestra una considerable falta de inclinación a una respuesta específica. En tal sentido se puede destacar que, del total de tendencia, lo favorable fue superior.

Tabla 7

¿El personal con el que labora, realiza un buen trabajo en equipo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca.	0	0%
Casi nunca.	1	5%
Algunas veces	5	25%
La mayoría de veces.	10	50%
Siempre.	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

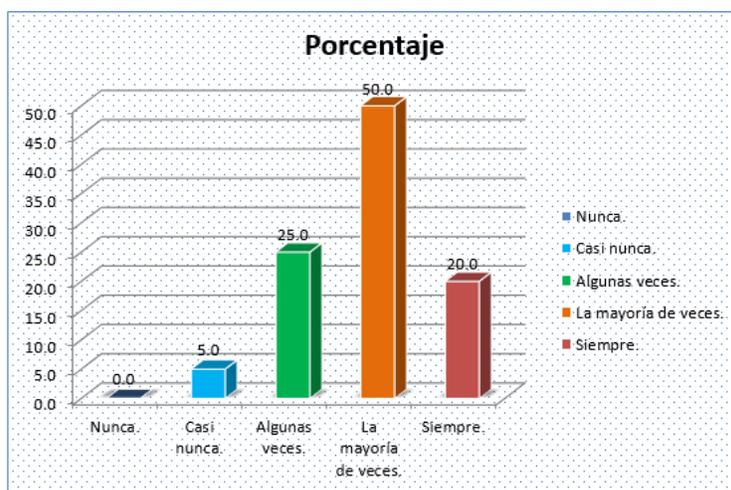


Figura 6. Porcentaje de trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 7, se destaca que el 50% “la mayoría de veces” se promueve el trabajo en equipo entre los empleados, seguido de un 25% “algunas veces”; 20% “siempre”, un 5% “casi nunca” y un 0.0% “nunca”. Se evidencia un resultado favorable, muchos de los encuestados mostraron una inclinación definida hacia una tendencia favorable.

Tabla 8

¿Recibe algún tipo de reconocimiento extra por cumplir con la meta establecida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca.	4	20%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	9	45%
La mayoría de veces	4	20%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

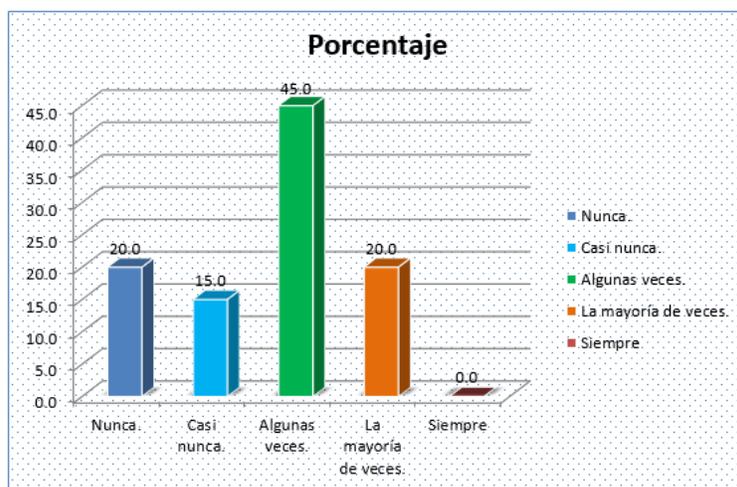


Figura 7. Reconocimiento extra de metas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 8, muestra un mayor porcentaje de 45% “algunas veces”, 20% “la mayoría de veces”, 20% “nunca”, 15% “casi nunca” y 0.0% “siempre”. Se puede evidenciar que el mayor porcentaje no generó una tendencia, rescatando que del total de la diferencia lo favorable superó a lo desfavorable.

Tabla 9

¿Su jefe le brinda la confianza necesaria como para expresar lo que usted siente?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	9	45%
La mayoría de veces	5	25%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

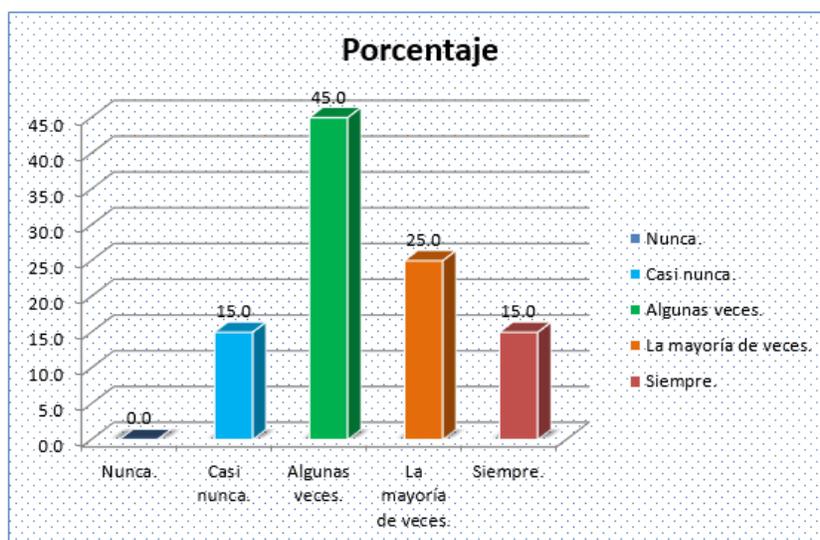


Figura 8. Porcentaje de apoyo por parte de su jefe inmediato

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 9, se aprecia que el 45% “algunas veces”, 25% “la mayoría de veces”, 15% “siempre”, 15% “casi nunca” y 0.0% “nunca”. El resultado muestra una falta de inclinación a una respuesta específica, pero se puede destacar que, del total de tendencia, lo favorable fue superior.

Tabla 10

¿Los horarios son flexibles ante situaciones especiales?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	6	30%
La mayoría de veces	13	65%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

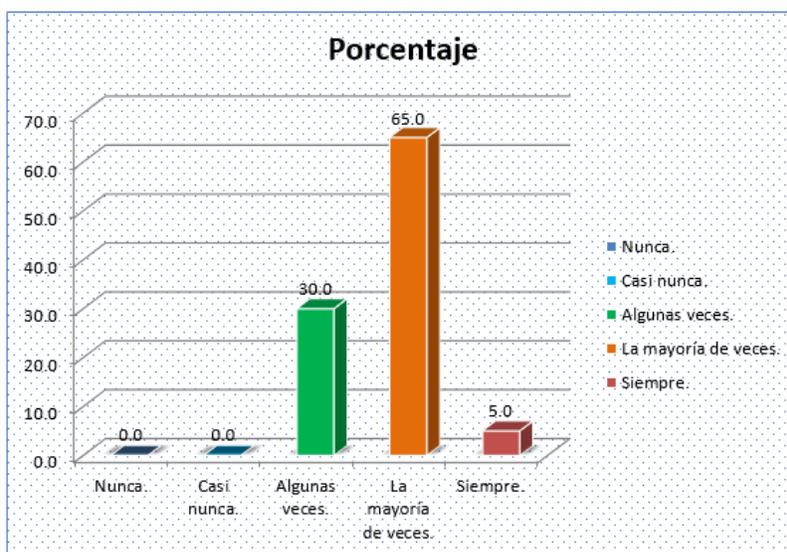


Figura 9. Horarios flexibles

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 10, el 65% “la mayoría de veces”, 30% “algunas veces”, 5% “siempre”, 0.0% “casi nunca” y 0.0% “nunca”. Dando un resultado positivo en lo que respecta al indicador horarios flexibles.

Tabla 11

¿Se siente en confianza con todos los integrantes de la organización?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	1	5%
Algunas veces	7	35%
La mayoría de veces	9	45%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

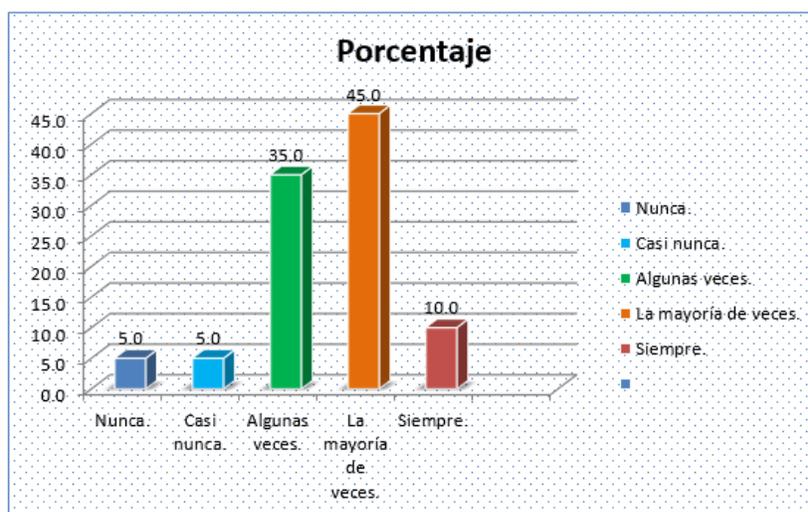


Figura 10. Porcentaje de confianza entre colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 11, se evidencia un análisis de 45% “la mayoría de veces”, 35% “algunas veces”, 10% “siempre”, 5% “casi nunca” y 5% “nunca”. Mostrando un resultado favorable en base al indicador porcentaje de confianza entre colaboradores.

Tabla 12

¿Realizan actividades culturales, deportivas o sociales dentro de la organización para fomentar el compañerismo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	7	35%
Algunas veces	11	55%
La mayoría de veces	0	0%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: elaboración propia

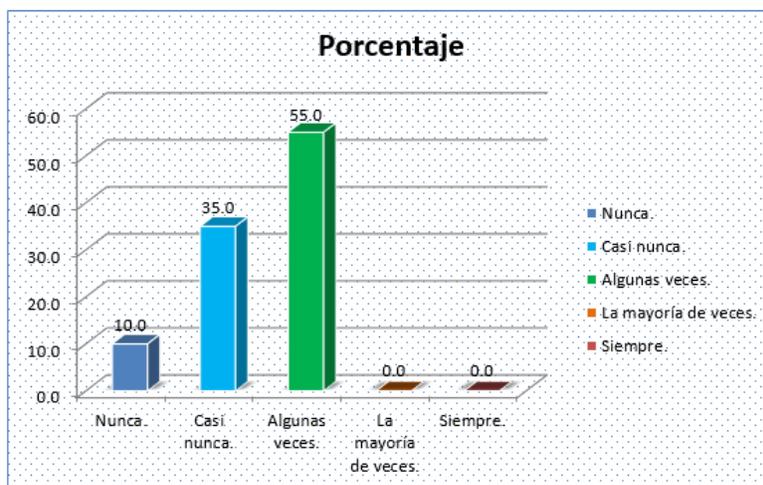


Figura 11. Porcentaje de actividades de confraternidad dentro de la organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 12, se muestra un análisis porcentual de mayor a menor con 55% “algunas veces”, 35% “casi nunca”, y 10% “nunca”, 0.0% “la mayoría de veces” y 0.0% “siempre”. Si bien es cierto la tendencia no supera la mitad del total, es favorable comparando al porcentaje promedio del casi nunca.

Tabla 13

¿Los incentivos y salarios van de acuerdo al desempeño laboral?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	9	45%
La mayoría de veces	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

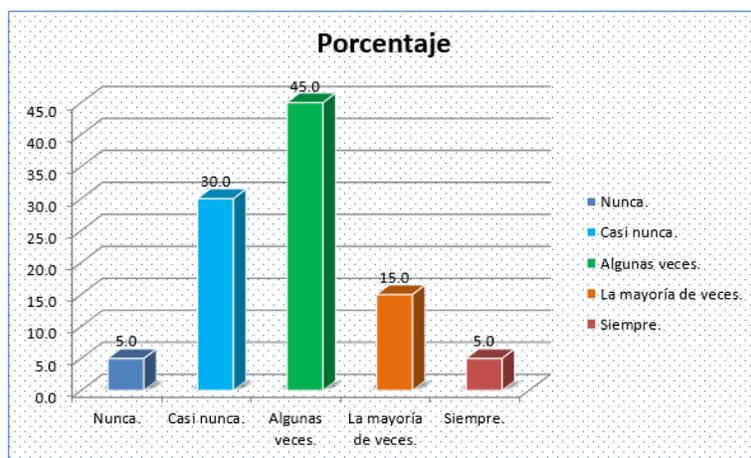


Figura 12. Porcentaje de satisfacción con incentivos y salarios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 13, se evidencia un análisis porcentual de mayor a menor con 45% “algunas veces”, 30% “casi nunca”, 15% “la mayoría de veces”, 5% “nunca”, y 5% “siempre”. Mostrando un resultado desfavorable ya que los colaboradores encuestados manifiestan no estar de acuerdo con su remuneración, referente al indicador porcentaje de satisfacción con incentivos y salarios.

Tabla 14

¿Existe igualdad en la asignación de beneficios a los colaboradores?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca.	1	5%
Casi nunca.	5	25%
Algunas veces	9	45%
La mayoría de veces.	4	20%
Siempre.	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

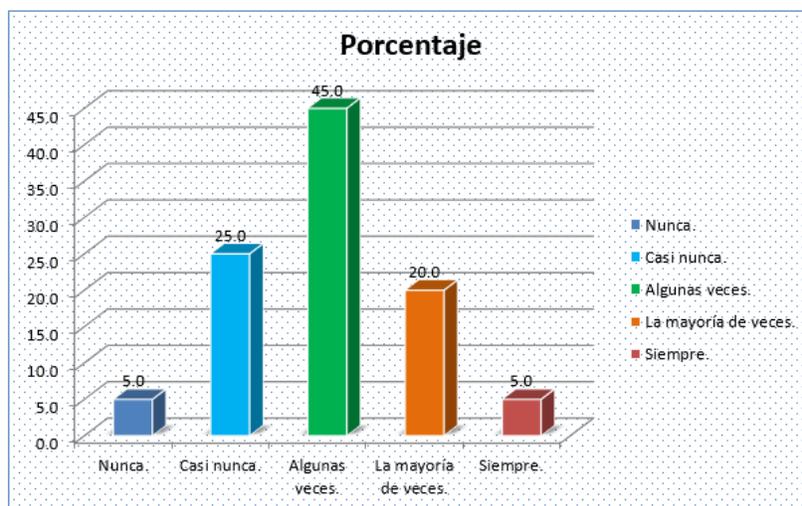


Figura 13. Porcentaje de igualdad en beneficios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 14, muestra un análisis porcentual de mayor a menor con un 45% “algunas veces”, 25% “casi nunca”, 20% “la mayoría de veces”, 5% “nunca” y 5% “siempre”. Obteniendo un resultado positivo por mejorar al indicador porcentaje de igualdad de beneficios caso contrario pasaría a una situación desfavorable.

Tabla 15

¿Se siente seguro (a) con su puesto de trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca.	1	5%
Casi nunca.	3	15%
Algunas veces.	2	10%
La mayoría de veces.	7	35%
Siempre.	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

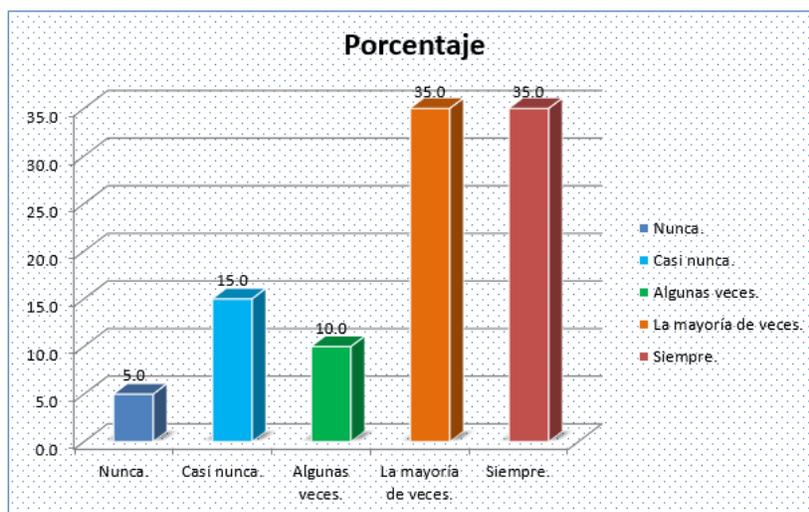


Figura 14. Porcentaje de seguridad en el puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 15, el resultado porcentual va de la siguiente manera con: 35% “siempre”, 35% “la mayoría de veces”, 15% casi nunca”, 10% “algunas veces” y 5% “nunca”. Se muestra un resultado favorable referente al indicador porcentaje de seguridad en el puesto de trabajo.

Tabla 16

¿Se brindan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	7	35%
Algunas veces	9	45%
La mayoría de veces	4	20%
Siempre	0.0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

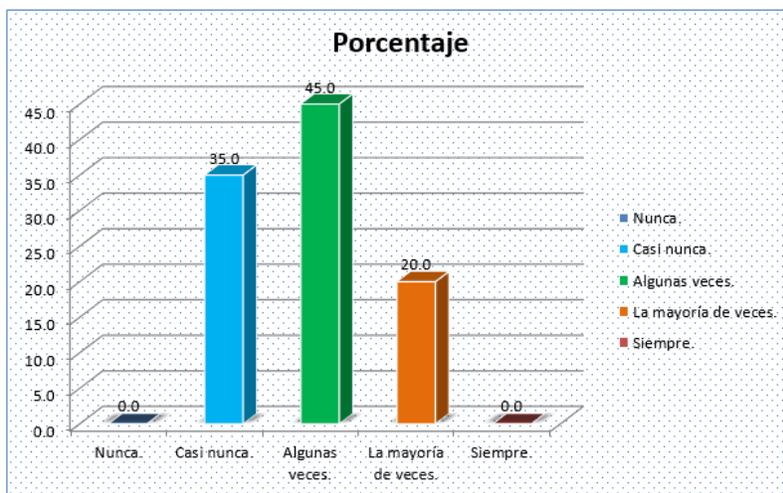


Figura 15. Porcentaje de capacitaciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 16, el mayor porcentaje tiene un 45% “algunas veces”, 35% “casi nunca”, y 20% “la mayoría de veces”, 0.0% “nunca” y 0.0% “siempre”. El resultado es favorable, pese a que los colaboradores no manifestaron una inclinación definida hacia alguna tendencia.

Tabla 17

¿Las condiciones laborales son las óptimas en su área de trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca.	0	0%
Casi nunca.	1	5%
Algunas veces.	7	35%
La mayoría de veces.	9	45%
Siempre.	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

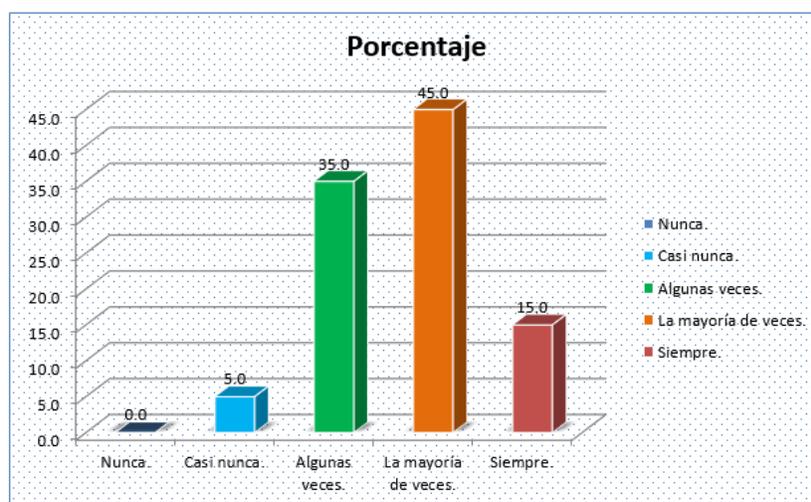


Figura 16. Porcentaje de condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 17, se destaca el siguiente orden porcentual con un 45% “la mayoría de veces”, 35% “algunas veces”, 15% “siempre”, 5% “casi nunca” y 0.0% “nunca”. El indicador porcentaje de condiciones laborales muestra una tendencia positiva.

Tabla 18

¿La institución se preocupa por su crecimiento profesional?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	7	35%
Algunas veces	8	40%
La mayoría de veces	4	20%
Siempre.	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

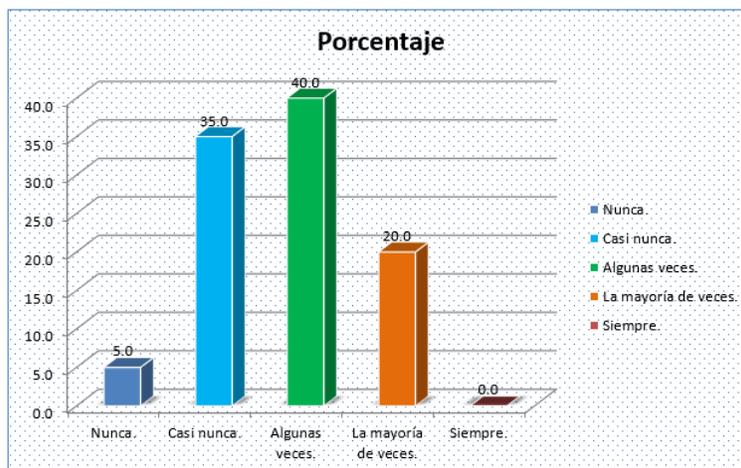


Figura 17. *Porcentaje de crecimiento profesional*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 18, el orden porcentual de mayor a menor se da con 40% “algunas veces”, 35% “casi nunca”, y 20% “la mayoría de veces”, 5% “nunca” y 0.0% “siempre”.

Mostrando un resultado desfavorable, referente al porcentaje de crecimiento profesional.

Tabla 19

¿Las instalaciones de su área facilitan el desarrollo de sus actividades?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	5	25%
La mayoría de veces	9	45%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

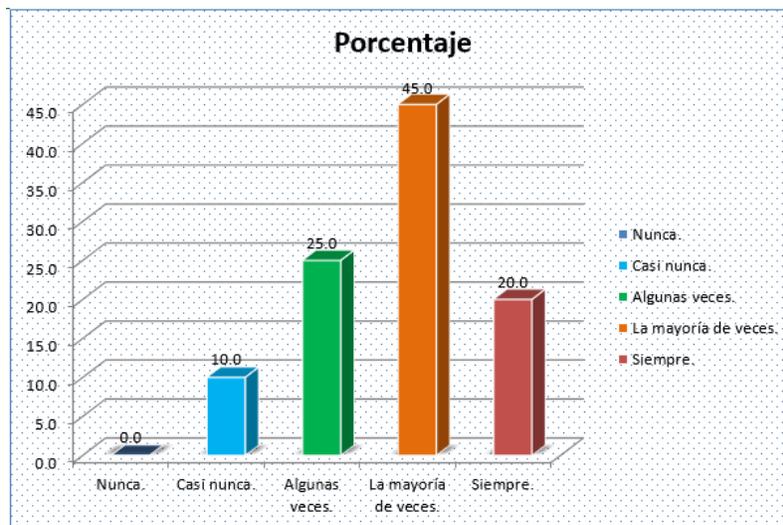


Figura 18. Porcentaje de instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 19, el mayor porcentaje se da con: 45% “la mayoría de veces”, 25% “algunas veces”, 20% “siempre”, 10% “casi nunca” y 0.0% “nunca”. Pese al alto grado de falta de tendencia, el otro tanto por ciento es mayor, por lo cual prevalece lo favorable.

Tabla 20

¿Su centro de trabajo le brinda seguridad?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	7	35%
La mayoría de veces	6	30%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

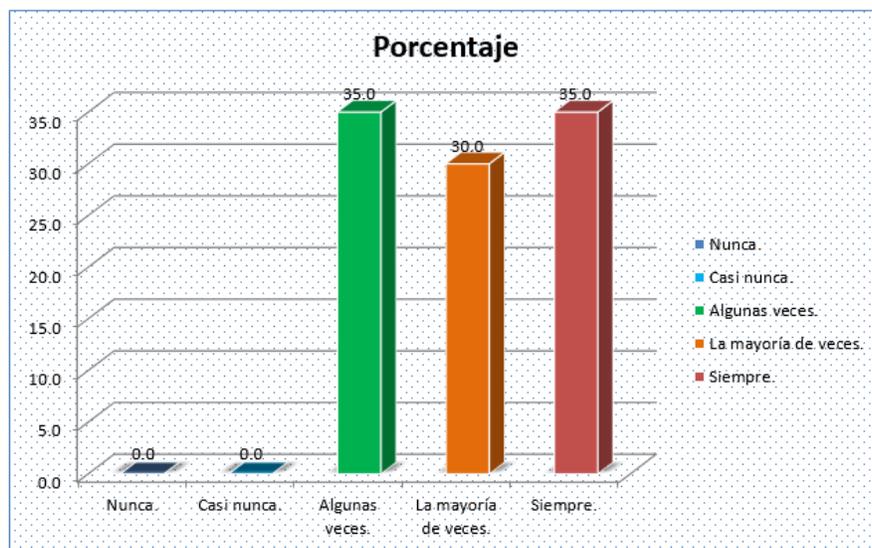


Figura 19. Porcentaje de seguridad en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 20, se destaca el siguiente orden porcentual: 35% “algunas veces”, 30% “la mayoría de veces”, 0.0% “nunca”, 0.0% “casi nunca”. Si bien es cierto la tendencia no supera la mitad del total, sin embargo, el resultado es favorable.

Tabla 21

¿Tiene oportunidades y facilidades para su desarrollo personal en la compañía?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	7	35%
La mayoría de veces	4	20%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

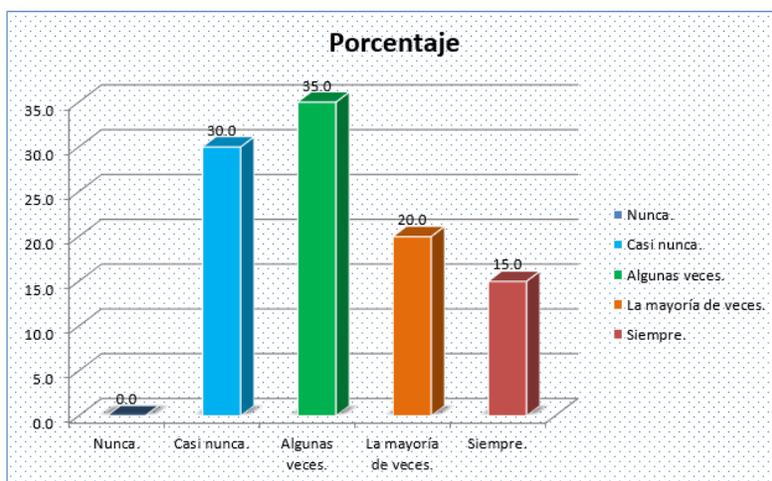


Figura 20. *Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 21, el análisis del orden de mayor a menor de los porcentajes es el siguiente: 35% “algunas veces”, 30% “casi nunca”, 20% “la mayoría de veces”, 15% “siempre” y 0.0% “nunca”. Se evidenció una tendencia oportuna en el indicador porcentaje de oportunidades de desarrollo personal.

Resumen de resultados.

En el resumen de resultados las autoras hacen mención al resultado más prevalente por cada dimensión considerada en este estudio y que ha sido analizada:

En la dimensión remuneración se analizó el resultado de la tabla N° 13, y se halló que el 45% de los colaboradores indican que algunas veces, reciben incentivos y salarios de acuerdo a su desempeño laboral; mientras que el 30% del total mencionan que nunca han recibido estímulos económicos.

En la dimensión condiciones de trabajo, se revisó el resultado de la tabla N° 19, se encontró que un 45% de los colaboradores revelan que la mayoría de veces las instalaciones de su área de trabajo les proporciona mejora en sus actividades; y un 25% describe que algunas veces sus instalaciones son apropiadas.

En la dimensión falta de desarrollo profesional, se examinó el resultado de la tabla N° 18, y se halló un 40% de los colaboradores mencionan que, la empresa algunas veces se preocupa por su crecimiento profesional; mientras que el 5% señala que nunca ha existido esta preocupación.

En la dimensión cultura organizacional, se sondeó el resultado de la tabla N° 5, se encontró que el 50% de los colaboradores algunas veces, participan de la toma de decisiones de la empresa y un 5% indican que siempre son convocados según la disposición y la premura del caso.

En el resumen de los resultados se encontró que las condiciones de trabajo obtuvieron una mayor calificación con un acumulado del 77.5%; seguido de la cultura organizacional con un 60%; ambas dentro de una tendencia favorable; la escala remunerativa obtuvo un acumulado del 57.5; y la falta de desarrollo profesional alcanzó un 57.5%; ambas dentro de una tendencia desfavorable.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal: identificar los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019; siendo los resultados obtenidos por cada dimensión investigada que las condiciones de trabajo obtuvo una mayor calificación con un 77.5%; seguido de la cultura organizacional con un 60%; entre uno y otra dimensión, dentro de una tendencia favorable, finalmente la escala remunerativa obtuvo un 57.5; y la falta de desarrollo profesional alcanzó un 57.5%; ambas dentro de una tendencia desfavorable.

En relación a la remuneración y la variable clima laboral; se comparó los resultados de los antecedentes que fueron considerados para la presente investigación y se encontraron coincidencias. Tamares, E. (2019) en su investigación: “Análisis del clima laboral del hospital universitario de la ciudad de sucre”. Bolivia 2019; menciona que el 76,9% de los funcionarios se encuentran insatisfechos con el salario que perciben e indican no estar de acuerdo con el monto que reciben. De igual manera López, M. (2018), en su investigación “Clima laboral en la dirección regional de salud de Ayacucho 2017”, encontró que el 48.5% indican que su remuneración no es la adecuada para el trabajo que realizan.

En la presente investigación se encontró, en el resultado de la tabla N° 13, que el 45% de los colaboradores mencionan que algunas veces, reciben incentivos y salarios de acuerdo

a su desempeño laboral; mientras que el 30% del total mencionan que nunca han recibido estímulos económicos por su labor y que su remuneración salarial no es la que esperan.

La inadecuada política de incentivos en la empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana enero 2019, ha traído como consecuencia una evidente falta de interés en el desarrollo de las actividades en el área administrativa de la empresa lo que conduce al colaborador a un estado de apatía, a la vez que no realiza sus obligaciones en el puesto en forma habitual. Para el investigador Chiavenato, I. (2017), los estímulos económicos son un componente delimitado e importante para consolidar un clima laboral favorable y este debe darse en forma justa y en base a una estructura vinculante con los puestos de trabajo y de forma planificada para asegurar la permanencia del colaborador en la organización.

Respecto a la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral; de igual modo se encontró similitudes al comparar los resultados con los antecedentes, y se encontraron similitudes según Chacón, V. (2016), en su investigación “Análisis del clima laboral de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula” halló que el 46% de sus colaboradores califican como excelente su área de trabajo, demostrando que el personal se desenvuelve de manera satisfactoria. Por otro lado, López, M. (2018), en su investigación: “Clima laboral en la dirección regional de salud de Ayacucho, 2017”; manifiesta que el 44.7% de los trabajadores se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo.

En la presente investigación según la tabla N° 19, se ha encontrado que un 45% de los colaboradores indican que, la mayoría de veces las instalaciones de su área de trabajo les facilita el desarrollo de sus actividades; y por otro lado el 25% describe que algunas veces sus instalaciones son adecuadas e idóneas para realizar sus labores, por lo cual prevalece la tendencia favorable. Se ha evidenciado un porcentaje elevado de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo.

Los elementos estructurales en un ambiente de trabajo requieren una atención constante para prevenir la insatisfacción entre los colaboradores, lo que permite aumentar la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados. Para el autor Mejía, J. (2005), optimizar las condiciones de trabajo en la cual se desempeñan los colaboradores, disminuye riesgos dentro de las empresas, por lo que repercute en una mejor calidad de vida laboral. Es importante tener en cuenta que, a mayor satisfacción en un entorno laboral, se espera mejor desempeño y como resultado una mayor productividad para la empresa.

En la dimensión falta de desarrollo profesional y la variable clima laboral; al revisar los antecedentes se evidenció una baja similitud de acuerdo a los indicadores, como es el caso de Antón, A. & Paredes A. (2020), en su trabajo “Análisis del clima laboral del colegio de ingenieros del Perú consejo departamental de Piura”, indican que el 25.9% de sus colaboradores perciben que existe muchas posibilidades de crecer profesionalmente. Por otro lado, en lo que respecta a las capacitaciones del personal, un 33.3% señalan que se dan con regularidad, logrando mayor eficiencia en sus labores. Asimismo, Quispe, L. (2018), en su investigación: “Clima laboral en el banco de la microempresa S.A. – MI BANCO,

agencia Cuzco-2018”, encontró que el 50% de sus colaboradores consideran como adecuado el reconocimiento que les otorgan en base a capacitaciones.

Según los resultados obtenidos en esta investigación se han evidenciado en la tabla N° 18, un 40% de los colaboradores mencionan que, la empresa algunas veces se preocupa por su crecimiento profesional; mientras que el 5% señala que nunca ha existido esta preocupación. De igual forma se aprecia en la tabla N° 16 que un 45% de colaboradores indican que, algunas veces se han brindado capacitaciones para mejorar su desempeño, mientras que un 20% indica que la mayoría de veces no ha recibido algún tipo de aprendizaje posterior.

Este resultado refleja que los jefes inmediatos del área administrativa de la empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana enero 2019, no están trabajando de forma óptima con sus colaboradores, al no ofrecerles el suficiente apoyo en lo que respecta a su realización y crecimiento personal. El autor Chiavenato, I. (2017), menciona que los colaboradores al no tener claridad sobre sus líneas de autoridad les generara desconfianza, pudiendo crear en el largo plazo conflictos laborales. Es importante estimular y desarrollar las capacidades de los colaboradores porque las gestiones de línea de carrera brindaran en el largo plazo beneficios para los empleados y también para la organización, de esta forma la capacitación formará a un colaborador más competente, eficiente y hábil.

En lo que respecta a la cultura organizacional y la variable clima laboral; al realizar la comparación de los resultados se encontraron similitudes y diferencias con los

antecedentes; Broncano, R. & Muñoz, B. (2017), en su investigación, encontró en la población encuestada un 50% de aceptación con una buena autonomía para la toma de decisiones donde labora. Del mismo modo, López, M. (2018), en su investigación encontró que, el 44.7% manifiesta que a veces participa en la toma de decisiones, en la cual se debe tomar en cuenta estas debilidades para así contribuir y lograr un clima laboral saludable. Por otro lado, Antón, A. & Paredes A. (2020), en su investigación “Análisis del clima Laboral del colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental de Piura” se encontró, un bajo nivel de aceptación en los indicadores, toma de decisiones en las responsabilidades, con 40.7% y 25.9% respectivamente, manifestando que los objetivos de trabajo no son retadores para su ocupación y que no tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de su responsabilidad, a la vez evidenciando un 44.4% de los colaboradores perciben que los jefes se interesan mucho por el éxito y la confianza en sus responsabilidades.

Es importante destacar que, en el resultado obtenido en el presente trabajo de la tabla N° 5, el 50% de los colaboradores algunas veces, participan de la toma de decisiones de la empresa y un 5% indican que siempre son convocados según la disposición y la urgencia del caso, de igual manera, en la tabla N°9, un 45% de los colaboradores han recibido la confianza necesaria por parte de su jefe de área para expresar su perspectiva personal y un 15% indica que casi nunca han tenido este respaldo.

Los responsables del área administrativa de la empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana enero 2019 llevan a cabo las consultas necesarias con los colaboradores haciéndoles partícipes de la toma de decisiones tomando en consideración

la experiencia que ellos tienen en sus puestos de trabajo. Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Chiavenato, I. (2017), en el sentido de que otorgar reconocimiento por la labor realizada por parte de los colaboradores y brindarles confianza para expresar sus opiniones logrará la conformación de equipos de trabajo y de alto desempeño.

Implicancias

Según la implicancia teórica, esta investigación logrará contribuir con el deseo de las autoras de brindar información con respecto a la variable Clima Laboral, los factores que intervienen, la información y los métodos usados que se han encontrado puedan ayudar a formar propuestas basadas en el análisis y que este sea incorporado como material de consulta para futuras investigaciones de clima laboral.

Dentro de la implicancia práctica, este trabajo se realizó con el objetivo de conseguir información de la realidad del clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero, el cual permitirá a la organización encontrar sus debilidades para que se pueda implementar estrategias, permitiéndoles crecer y posicionarse como una empresa muy competitiva en el mercado.

En la implicancia metodológica, la herramienta que se ha usado es el cuestionario, medido con la escala modelo Likert; esta investigación va a contribuir tanto a la empresa comercializadora de acero como a otras empresas del rubro y a estudiantes para que puedan usar dicha información y les sirva como modelo para futuras investigaciones.

Limitaciones

Una limitante en esta investigación son los horarios de trabajo y obligaciones personales de las especialistas, fueron una de las limitaciones desde inicios del trabajo, el cual se optimizó en base a las coordinaciones en el tiempo de la investigación.

Punto incierto.

Las autoras de la presente investigación consideran que, una de las dimensiones en la cual se debe ampliar su estudio es la motivación laboral y que por motivos de horario de trabajo de las autoras no se pudo profundizar en sus análisis.

Esta dimensión según los autores (Robbins, S. & Judge, T, 2017), se define como el incentivo de hacer categórico esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización, concepto que coincide con lo expresado por el reconocido autor Chiavenato, I. (2009), quien asevera que la motivación laboral es el resultado de la interacción entre el individuo y el contexto que lo rodea. De acuerdo con este ambiente positivo para el colaborador, habrá una determinada forma de que dicho colaborador se sienta motivado.

Para las autoras de este estudio, la motivación laboral permite buscar mecanismos acerca de cómo reconocer el buen desempeño de los colaboradores, por lo que sugieren que en futuras investigaciones se tome en cuenta esta dimensión, para que se pueda conseguir que el personal mejore su productividad.

4.2. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, por medio de los instrumentos de recolección de datos (encuesta), se ha determinado que los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019, en una mayor incidencia es la dimensión condiciones de trabajo, seguida de la dimensión cultura organizacional; finalmente la dimensión remuneración tiene mayor porcentaje, de igual forma la dimensión falta de desarrollo profesional, ambas dentro de una tendencia desfavorable.

En relación a la remuneración con respecto a la variable clima laboral: Se ha determinado que, la remuneración interviene dentro de una tendencia desfavorable con un 45% de los colaboradores algunas veces reciben incentivos y salarios de acuerdo a su desempeño laboral, mientras que el 10% del total mencionan que nunca han recibido estímulo económico por su labor. Los incentivos salariales inciden de manera muy significativa en el rendimiento laboral del personal del área administrativa de la empresa comercializadora de acero de Lima Metropolitana, enero 2019, por lo que se encuentra en un nivel insatisfecho. Estos indicadores de acuerdo con la encuesta demuestran que la remuneración es un factor crítico por mejorar.

En relación a las condiciones de trabajo con respecto a la variable clima laboral: Se ha determinado que, las condiciones de trabajo intervienen en la variable del clima laboral, dentro de una tendencia favorable, según los resultados obtenidos se observa que, el 45% de los colaboradores señala que sus condiciones de trabajo en la mayoría de veces

son las más óptimas; en cambio un 5% mencionan que casi nunca. Se aprecia que las condiciones de trabajo en la empresa comercializadora de acero de Lima Metropolitana son óptimas de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores, para ellos; la empresa cuenta con instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades, se sienten seguros con su puesto de trabajo.

En relación al desarrollo profesional con respecto a la variable clima laboral: Se ha determinado que, la falta de desarrollo profesional interviene en la variable de clima laboral dentro de una tendencia desfavorable. Se ha podido observar que, del total de entrevistados, un 35% de los colaboradores menciona que la empresa casi nunca se preocupa por su crecimiento profesional; mientras que el 5% señala que nunca ha existido esta preocupación. Existe el poco interés por parte de la empresa en relación al desarrollo y la capacitación del personal, por lo tanto, es esencial las oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores, para que puedan llevar a cabo tareas en sus respectivas áreas y en eventuales puestos futuros, asegurando el flujo de talento dentro de la organización.

En relación a la cultura organizacional con respecto al variable clima laboral: Se ha determinado que la cultura organizacional interviene en la variable de clima laboral dentro de una tendencia favorable. Se ha podido detallar que, el 55% de los colaboradores, algunas veces realizan actividades culturales, deportivas y sociales al interior de la organización para fomentar el compañerismo, mientras que el 10% señala que casi nunca. En consecuencia, se identifica que, el desarrollo de la cultura organizacional tiene una

aceptación positiva, con una tendencia favorable como elemento que interviene en el buen clima laboral dentro de la empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana.

REFERENCIAS

- Aldana, B. (2019). *Clima Laboral en la empresa "Clening Corp"*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Antón, A, & Paredes A. (2020). *Análisis del clima laboral del colegio de ingenieros del Perú consejo departamental Piura*. Piura Perú: Universidad de Piura.
- Berbel, G., & Gan, F. (2012). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernal, I & Pedraza, N & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. *Estudios Gerenciales*, 8-19.
- Bordas, M., & Maria, J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* . Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Broncano, R, & Muñoz, B. (2017). *Clima laboral de los colaboradores del Fundo Miguel León Inurritegui- Irrigación Santa Rosa - Sayán, 2017*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Brunet, L. (1987). *Diagnostico de clima organizacional del departamento de educacion de la universidad de guanajato (1era Edición)*. Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (2004). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. . *Numero 27*, Págs. 13-16.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cabrera, C. & Trigozo, G. (2017). *La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur*. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión.

- Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de valuación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 18-23.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : Editorial San Marcos.
- Chacón, V. (2016). *Análisis del clima laboral de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Chiquimula - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiang, M., M, J. M., & Nuñez, A. (2010). *Realaciones entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2005). *Ciencias Sociales*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editora Atlas S.A.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editora Atlas S.A.
- Cortéz, N. (2017). *Diagnóstico del clima laboral. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2017*. Xalapa - Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Dessler, G., & Varela Juarez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson Educacion.
- Fonseca, A. (29 de 04 de 2019). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. *Gestión*.
- Gant, F & Berbel, G. (2012). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- García, M., & Ibarra, M. (2015). *Diagnostico de Clima Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Great Place to Work. (2013). *Great Place to Work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/>
- Gullo, J., & Pablo, N. J. (2015). *Gestión Organizacional*. Buenos Aires: Mipue.

- Hernandez, Fernandez & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Thomson Learning.
- Hernandez-Sampieri R, & Mendoza, T.CP. (2016). *Metodología de la Investigación* . Mexico: Atlas.
- Hernández-Sampieri, R, & Mendoza, T.C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (2002). El Legado de Frederik Irvin Herzberg. *UNIVERSIDAD EAFIT*.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Caracas - Venezuela: Printed.
- Idalberto, C. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Interamericano Editores SAC.
- Info capital humano. (02 de mayo de 2019). *60 % de los peruanos prefiere un buen clima laboral en vez de un buen sueldo*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/>: <https://www.infocapitalhumano.pe/featured/60-de-los-peruanos-prefiere-un-buen-clima-laboral-en-vez-de-un-buen-sueldo/>
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Mexico D.F : Fontamara SA.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Fundamentos de Marketing (13va edición)*. México D.F. México: PEARSON.
- Likert, R. (1987). Diagnostico del Clima Organizacional del Departamento de Educacion de la Universidad de Guanajuato. *Maria Guadalupe Garcia Ramirez*.
- López, M. (2018). *Clima laboral en la dirección regional del Salud de Ayacucho 2017*. Ayacucho - Perú: Universidad de Ayacucho Federico Froebel.
- Mandomedio. (23 de junio de 2020). *Mandomedio*. Obtenido de <https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>

- Maslow, A. (1908). Teoría de la personalidad. *George Boeree*.
- Mejía, J. (2005). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de Aburra. *Revista Ciencias Estratégicas*.
- Núñez Flores, M. (2007). Estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa* , 163-179.
- Padilla, V. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la oficina de recursos humanos del Ministerio de la Producción*. Huacho Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Palma, S. (2014). *Escala de Clima Laboral SC-SPC*. Lima - Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pelaes, o. (2010). *Relación entre el Clima Laboral del Cliente de una empresa de servicio*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Pereda, B., & Alfonso, G. (2013). *Satisfacción Laboral y Satisfacción*. Mexico: Universitaria Ramón Areces.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. (2014). *Técnica de Gestión*. Madrid, España: Universitaria Ramón Areces.
- Quispe, L. (2018). *Clima laboral en el banco de la Microempresa S.A - Mi banco, Agencia Cusco-2018*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Restrepo. (2018). *Etnografía, alcances, técnicas y éticas*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Revista Cubana de Salud Pública. (2013). *Volúmen 39 Numero 1*, Enero- Marzo.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Madrid España: PEARSON.

Robbins, S. P. (2017). *Comportamiento Organizacional Decimotercera* . Mexico: PEARSON EDUCACION.

Tamares, E. (2019). *Análisis del clima laboral del Hospital universitario de la ciudad de Sucre*. Sucre - Bolivia: Universidad Andina Simón Bolívar.

Ucero Umaña, J. (2014). Desarrollo Organizacional. *EOIAMERICA*, 63.

Uribe, P. J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico DF: El Manual Moderno.

ANEXOS

Anexo N° 01: El clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019

Tabla 22
Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuáles son los factores que intervienen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?</p> <p>Específicos: ¿Es la remuneración un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?</p> <p>¿Son las condiciones de trabajo un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?</p> <p>¿Es la falta de desarrollo profesional un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?</p> <p>¿Es la falta de cultura organizacional un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019?</p>	<p>General: Determinar los principales factores que influyen en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.</p> <p>Específicos: Determinar si la remuneración es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.</p> <p>Determinar Identificar si las condiciones de trabajo son un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.</p> <p>Determinar si la falta de desarrollo profesional es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.</p> <p>Determinar si la cultura organizacional es un factor que interviene en el clima laboral del personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.</p>	Clima laboral.	<p>Remuneración</p> <p>Condiciones de trabajo.</p> <p>Falta de desarrollo profesional.</p> <p>Cultura organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento. Incentivos y Salarios. Asignación de beneficios. Flexibilidad en horarios. Seguridad laboral. Óptimas condiciones de trabajo. Desarrollo de actividades. Capacitaciones. Crecimiento. Oportunidades. Toma de decisiones de la organización. Resolución de conflictos. Trabajo en equipo. Libertad de expresión. Confianza. Desarrollo personal. 	<p>Tipo de investigación Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación Es de carácter no experimental, con corte transversal.</p> <p>Población Conformada por un total de 50 colaboradores que laboran en la empresa.</p> <p>Muestra Es una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por 20 colaboradores que laboran en el área administrativa y que realizan las funciones de: ventas, facturación, créditos y contabilidad.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02: Validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto *Aguirre Perez Oga Paola*
 1.2 Cargo e institución donde labora *Docente - UPN*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación *Encuesta*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la administración.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					83%

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Deusto claridad y coherencia en la estructura de consistencia

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83%

[Firma]
Firma, post firma y cargo del validador

Lima, 23 de Enero del 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto **MAURICCI ZULOETA, JOSÉ JORGE**
 1.2 Cargo e institución donde labora **COORD. ACADÉMICO / UPN**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			50		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.			60		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.			50		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la administración.				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					100

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

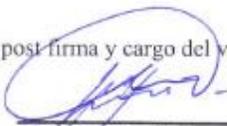
CONCORDA

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

Lima, 22 de ENERO del 20 19

Firma, post-firma y cargo del validador


Jose Mauricci Zuloeta
 Coordinador Académico
 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto *León Muñoz Juan Antonio*
 1.2 Cargo e institución donde labora *DOCENTE UPN*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación *Encuesta*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Eficiente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades de los involucrados.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la administración.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lima, *25* de *enero* del *2019*

Firma, post firma y cargo del validador

[Firma]
JUAN ANTONIO LEÓN MUÑOZ
DOCENTE UPN

ANEXO N° 03: Encuesta

Objetivo: Conocer la opinión del clima laboral que manifiesta el personal del área administrativa de una empresa comercializadora de acero en Lima Metropolitana, enero 2019.

Instrucción: Marque usted con una (X), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

Nota: Marque una alternativa por ítem.

		1	2	3	4	5
N°	SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	¿El personal participa en la toma de decisiones de la organización?	Cultura Organizacional				
2	¿Su jefe le apoya si tiene la razón al presentarse algún conflicto?	Cultura Organizacional				
3	¿El personal con el que labora, realiza un buen trabajo en equipo?	Cultura organizacional				
4	¿Recibe algún tipo de reconocimiento extra por cumplir con la meta establecida?	Remuneración				
5	¿Su jefe le brinda la confianza necesaria como para expresar lo que usted siente?	Cultura organizacional				
6	¿Los horarios son flexibles ante situaciones especiales?	Condición de trabajo				
7	¿Se siente en confianza con todos los integrantes de la organización?	Cultura Organizacional				
8	¿Realiza actividades culturales, deportivas o sociales dentro de la organización para fomentar el compañerismo?	Cultura organizacional				
9	¿Los incentivos y salarios van de acuerdo al desempeño laboral?	Remuneración				
10	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios a los colaboradores?	Remuneración				
11	¿Se siente seguro (a) con su puesto de trabajo?	Condición de trabajo				
12	¿Se brindan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?	Falta de desarrollo profesional				
13	¿Las condiciones laborales son las óptimas en su área de trabajo?	Condición de trabajo				
14	¿La institución se preocupa por su crecimiento profesional?	Falta de desarrollo profesional				
15	¿Las instalaciones de su área facilitan el desarrollo de sus actividades?	Condición de trabajo				
16	¿Su centro de trabajo le brinda seguridad?	Condición de trabajo				
17	¿Tiene oportunidades y facilidades para su desarrollo personal en la compañía?	Falta de desarrollo profesional				