



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ,
CHICLAYO, 2022**

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

Autor:

Bach. Llacsahuanga Torres Yaquelin Maryorith

<https://orcid.org/0000-0001-6832-128X>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO, 2022

Asesor :

Dr. García Yovera Abraham José. Firma

Presidente :

Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Secretario :

**Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Firma**

Vocal :

Mg. Mory Guarnizo Sandra Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Liacsahuanga Torres Yaquelin Maryorith	DNI: 47840592	 firma
---	---------------	---

Pimentel, 21 de febrero de 2023

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres, sin ustedes no lo hubiese logrado ya que son ustedes quienes me han apoyado con su amor y comprensión para llegar hasta este momento importante de mi carrera.

También se la dedico a mi hijo, quien ha sido mi mayor motivación para poder seguir adelante y así ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

Al llegar hasta esta etapa de mi vida quiero extender mi agradecimiento, a quienes me apoyaron de principio a fin y fueron mi motivación, fortaleza y apoyo.

Esta mención en especial es para Dios, mis padres, mis hermanos y mi hijo gracias por demostrarme que “El verdadero amor se basa en querer ayudar al otro para que este se supere”.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Garage Clínica Automotriz, el estudio fue de un nivel descriptivo y correlacional, haciéndose uso del diseño no experimental. Se tomo como muestra a los colaboradores de todas las áreas de la empresa, a los cuales se les aplicaron cuestionarios contruidos en base a las variables de investigación. La tesis llega a las siguientes conclusiones, de acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional presente un nivel medio producto del cuidado de la gerencia y en mantener un ambiente agradable de trabajo. El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, y el 36,2% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable satisfacción laboral. De los resultados se verifica que laborar en la empresa es satisfactorio para los empleados.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company Garage Clínica Automotriz, the study was of a descriptive and correlational level, using a non-experimental design. Employees from all areas of the company were taken as a sample, to whom questionnaires constructed based on the research variables were applied. The thesis reaches the following conclusions, according to the results of the Pearson coefficient, it is verified that there is a strong and direct relationship between the variables between the organizational climate and job satisfaction. The organizational climate presents a medium level product of the care of the management and in maintaining a pleasant work environment. 40.4% of employees find a medium level in the job satisfaction variable, and 36.2% of employees find a high level in the job satisfaction variable. From the results it is verified that working in the company is satisfactory for the employees.

Keywords: organizational climate, job satisfaction

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Definición de clima Organizacional	23
1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional.....	24
1.3.1.2. Componentes del clima organizacional.....	25
1.3.1.3. Características clima Organizacional	26
1.3.1.4. Evaluación del clima organizacional	26
1.3.2. Satisfacción laboral	29
1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral	30
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7.1 Objetivo general	33
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y diseño de investigación	34
2.3. Variables, operacionalización.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
Validación y confiabilidad de instrumentos	40
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	41
2.6. Aspectos éticos	41
2.7. Criterios de rigor científico.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
3.1. Presentación de tablas y figuras	43
3.2. Discusión de resultados	60
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
4.1. Conclusiones.....	63
4.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	36
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	38
Tabla 3 Comunicación (Agrupada)	43
Tabla 4 Conflicto y cooperación (Agrupada).....	44
Tabla 5 Confort (Agrupada)	45
Tabla 6 Estructura (Agrupada).....	46
Tabla 7 Identidad (Agrupada)	47
Tabla 8 Innovación (Agrupada).....	48
Tabla 9 Liderazgo (Agrupada)	49
Tabla 10 Motivación (Agrupada).....	50
Tabla 11 Toma de decisiones (Agrupada)	51
Tabla 12 Clima organizacional (Agrupada).....	52
Tabla 13 Condiciones trabajo (Agrupada)	53
Tabla 14 Superación personal (Agrupada)	54
Tabla 15 Recompensa (Agrupada)	55
Tabla 16 Supervisión (Agrupada)	56
Tabla 17 Compañeros (Agrupada).....	57
Tabla 18 Comunicación (Agrupada)	58
Tabla 19 Satisfacción (Agrupada).....	59
Tabla 20 Correlaciones entre variables	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión comunicación	43
Figura 2: Dimensión conflicto y cooperación	44
Figura 3: Dimensión confort	45
Figura 4: Dimensión estructura	46
Figura 5: Dimensión identidad.....	47
Figura 6: Dimensión innovación	48
Figura 7: Dimensión liderazgo.....	49
Figura 8: Dimensión motivación	50
Figura 9: Dimensión toma de decisiones	51
Figura 10: Clima organizacional	52
Figura 11: Dimensión condiciones trabajo	53
Figura 12: Dimensión superación personal	54
Figura 13: Dimensión recompensa.....	55
Figura 14: Dimensión supervisión	56
Figura 15: Dimensión compañeros.....	57
Figura 16: Dimensión comunicación	58
Figura 17: Satisfacción laboral (agrupada).....	59
Figura 18: Trabajo de campo	92
Figura 19: Instalaciones de la empresa.....	92
Figura 20: Alta gerencia	93

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Sin duda el factor humano es el ente inteligente que permite la activación de los negocios y el logro específico de los objetivos organizacionales. En este sentido contar con personal contento y orientado a una identidad positiva con la organización es beneficioso para lograr las actividades encomendadas. Contar con un clima organizacional óptimo es una condición importante para los gestores actuales de las organizaciones, los líderes de las organizaciones deben contar con las competencias para cambiar climas organizacionales negativos y convertirlos en climas positivos.

Un clima laboral positivo, mejora la sensación bienestar de los colaboradores e incrementa la sensación de felicidad y encaje con la organización. Los tiempos competitivos exigen que los colaboradores se encuentran laboran en la empresa, muchas veces por más de 8 horas, se evidencia que muchas las veces la felicidad personal se ve influenciada de cómo se da este concepto en el entorno laboral. El trabajo es necesario para satisfacer necesidades personales y familiares, por lo tanto, los factores que provea la organización afectan en los sentimientos que manifiestan las personas. Todos los seres humanos tienen ciertas expectativas que deben ser cubiertas por sus empleadores para obtener una plena complacencia. Entre estas expectativas, los colaboradores demandan que entorno físico de oficinas y materiales muebles ofrezca mucha comodidad, una de las grandes demandas se relaciona con proveer áreas de descanso en la organización, espacios para preparar alimentos, sillas que permitan una ergonomía correcta y también tecnología que faciliten la calidad de trabajo.

Otra demanda que manifiestan los colaboradores para ser complacidos dentro del trabajo tiene que ver con la otorgación de contraprestaciones justas a cambio de los esfuerzos que se generan en las actividades. El sueldo económico en realidades peruanas muchas veces dista de satisfacer una canasta básica familiar. El factor sueldo es un factor repetitivo que se considera dentro del entorno laboral y también dentro del concepto de felicidad en el trabajo, por tanto, se deduce

que este es uno de los principales disparadores que generan felicidad en el trabajo, y debe ser estudiado profundamente.

Bajo esta lógica se puede ir visualizando que contar con trabajadores felices y contentos no es una tarea fácil, cada ser humano es diferente y cada uno de ellos expone diferentes necesidades y condiciones para encontrar plenitud. Es así que algunas personas priorizan la facilidad en el trabajo cuando les encargan responsabilidades nuevas que generan mayores tipos de habilidades, o cuando encuentran tareas desafiantes que lo sacan de sus zonas de confort. En cambio, otros encuentran felicidad cuando les encargan tareas que conocen y son recompensados ampliamente por trabajos que ya tienen especialización. En este enunciado se releva de manera única como la teoría xy se manifiesta, indicando que algunas personas necesitan ciertos tipos de trabajo para ser felices dentro de la organización.

Siguiendo las premisas expuestas, debido a la complejidad del ser humano, la felicidad en el trabajo es variada, es difícil de lograr en un patrón uniforme y por tanto es una tarea que recae sobre los niveles estratégicos para ser gestionada. Existe una preocupación por tener empleados felices, la felicidad en el trabajo es un indicador de mejorar el desempeño total de la organización y de lograr los objetivos trazados. La felicidad en un entorno laboral es medida por organismos mundiales y es de importancia por genera una reputación bajo un ranking de diferentes organizaciones, este ranking permite atraer a mejores talentos y personas que calcen con los criterios de la organización. Por lo tanto, este trabajo hace un recuento de trabajos, artículos y estudios que versan sobre el entorno laboral y la felicidad en el trabajo, con el fin de encontrar que factor del entorno tienen un impacto más significativo en la sensación de felicidad en el trabajo.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

El estudio de Mendoza (2020) abarca la satisfacción laboral con las condiciones de la calidad de vida que puede proveer una organización. El estudio

destaca que las organizaciones deben buscar minimizar los factores estresores del trabajo para incrementar la satisfacción laboral. Por otro lado, un factor que mejora la sensación de felicidad y de calidad de vida es la remuneración económica, que permite que los colaboradores puedan asegurar la consecución de sus necesidades.

Álvarez et al. (2018) destaca que la satisfacción de los colaboradores es un tema que abarca las responsabilidades de las áreas de gestión de personas. El autor encuentra que una de las razones que generan una baja satisfacción de los empleados de una entidad humanitaria, tiene que ver con un programa de compensaciones inadecuado. La organización debe mejorar los aspectos de contraprestaciones para incidir en la sensación de bienestar de los colaboradores.

La investigación de Negrin y Montesdeoca (2018) estudió los aspectos que generan motivación en una empresa productora de electricidad en Ecuador, debido al objeto de producción de la empresa, el estudio se centró en verificar el bienestar de los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo. El estudio permite concluir que uno de los aspectos que genera insatisfacción son las cargas pesadas que tienen que transportar los trabajadores y el ruido propio de la maquinaria.

A nivel nacional

Saavedra y Delgado (2020) realizaron un análisis documental de las teorías de la gestión de la satisfacción de las personas en los centros laborales del Perú, esta investigación destaca que los aspectos de satisfacción guardan una estrecha relación con el tipo de gestión administrativa que se ejecuta dentro de la organización, en este sentido la gestión debe destacarse por ser empática, protectora y orientada a ser paternalista con los colaboradores. Debido a las características de la cultura peruana, la organización debe cumplir con estos requerimientos para ser viable los niveles de satisfacción.

Por otro lado, Faya et al. (2018) destaca que la satisfacción en los trabajadores peruanos también se ve muy influenciada por los aspectos de autonomía y libertad que perciben los colaboradores, así como también los

aspectos de crecimiento y mejora profesional que se activan al ejecutar las diferentes actividades que se requieren en el centro laboral. Esta investigación demuestra la incidencia que tiene el diseño de las tareas para generar un buen clima organizacional y satisfacción en los colaboradores.

A nivel local

Garage Clínica Automotriz, es una empresa que brinda servicios de auxilio mecánico, reparación de unidades pesadas y no pesadas en la ciudad de Chiclayo. Actualmente el crecimiento del parque automotor en la ciudad de Chiclayo ha generado el aumento de unidades vehiculares que transitan en la ciudad.

Garage Clínica Automotriz atiende la demanda de los servicios mecánicos de las unidades vehiculares en la ciudad de Chiclayo, es una organización que ha crecido en los últimos cinco años, debido a su calidad de servicio y especializaciones en ciertas marcas de automóviles. Sin duda el éxito de la organización se debe a la gestión de su personal y a las motivaciones que tiene cada miembro.

Debido al organigrama de la empresa, y por las características de su rubro, se verifica que no existe un área especializada de gestionar personas dentro de la organización, muchas las actividades propias de recursos humanos son manejadas por la gerencia y ciertos supervisores que no tienen una especialización en ello. Este trabajo pretende encontrar las relaciones que suscitan entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

González (2018), su trabajo de investigación logró evaluar la influencia que desarrolla el clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los colaboradores de medianas empresas que se dedican a la construcción de la comuna de Valparaíso. Dicho estudio pudo llevarse a cabo debido a la participación de 23 medianas empresas, y con respecto a los colaboradores se supo que para cada

empresa se reconocieron 15 colaboradores de cada empresa. Los trabajadores pudieron responder un cuestionario confeccionado con interrogantes cerradas a fin de medir la variable satisfacción laboral, en cuanto al instrumento empleado para la variable clima organizacional, este ya estaba creado. Para seguir con el desarrollo de la investigación en descripción, se conoció que el método empleado en la tesis se basó principalmente en la aplicación de ambos cuestionarios establecidos y descritos anteriormente, al concluir el estudio se evidenció, gracias al análisis e interpretación de los gráficos desarrollados y diagnosticados, que el clima organizacional si influye sobre la satisfacción laboral en todas aquellas medianas empresas que fueron tomadas como parte del estudio, esto quiere decir que a medida que el clima organizacional aumente o mejore, progresivamente la satisfacción de los empleados mejorará o aumentará en paralelo. Como sugerencia o recomendación se han establecidos aquellas estrategias en fin de mejorar la variable independiente por medio de análisis de estudio no solo a medianas empresas sino también a empresas grandes de la construcción ubicadas en la ciudad de Valparaíso, país de Chile.

Wilches (2018), identificó como es que el clima organizacional influye o incide en la satisfacción de los colaboradores de la empresa minera Texas Colombia, el enfoque en el cual se ha desarrollado el estudio fue mixto, esto principalmente se debió a la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas. Además, también es de completo conocimiento que la tesis se desarrolló con un alcance descriptivo, de corte correlacional, asimismo fue importante conocer que para Wilches llegar a un nivel de descripción eficiente el mismo que logre identificar y precisar particularidades de aquellos puntos de ambas variables. En cuanto al dato de la muestra con la que se trabajó estos fueron 40 colaboradores actuales de la empresa Minería Texas Colombia. Para la recolección de información necesaria, se desarrollaron técnicas como la entrevista y un cuestionario correctamente elaborado. Al concluir el estudio se supo que el clima organizacional drásticamente llega a influir en lo que respecta a la satisfacción laboral, además de lograr evidenciar lo que se detalló como objetivo se delimitó algunas recomendaciones a fin de mejorar el desarrollo del clima organizacional, el gerente de la empresa tiene que tener en cuenta que lo más importante es todo aquello presente en el clima

organizacional, el mismo que permitirá aumentar los niveles presentes de satisfacción en los colaboradores.

Paredes (2018), presentó dicha investigación con la finalidad de encontrar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción del personal de la empresa, en este caso la empresa a estudiar fue la Universidad Técnica de Ambato, principalmente el personal que labora en el área administrativa de dicho centro de estudio. Con respecto a la metodología utilizaron el enfoque cualitativo y por lo mismo se utilizó el modelo estadístico con el propósito de corroborar las hipótesis estructuradas. Siguiendo con el punto de la muestra, para poder conseguirla primero determinaron que el total de los trabajadores fue de 375, cuyo dato procesado por medio de una fórmula para conseguir la muestra, la misma que fue de 190 trabajadores, a dichos colaboradores se les desarrolló el instrumento de recolección de datos e información, el cual fue un cuestionario en base a ambas variables de estudio, la información que se obtuvo fue analizada y recepcionada por medio del programa SPSS. Al término del estudio y por medio del índice de correlación entre las dos variables se llegó a la conclusión que se aprueba la hipótesis alternativa desarrollada y planteada por Paredes, es decir existe una correlación perfecta alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es de consideración tener en cuenta aquellas recomendaciones que establece Paredes en su estudio con el fin de incrementar el nivel de satisfacción en el personal.

Valdivieso (2018), a través de su estudio dio a conocer cómo es que el clima organizacional se relaciona con lo que es la satisfacción laboral solo para el personal que trabaja en la Fundación Polinal ubicado en el país de Ecuador. Cabe resaltar que la metodología que Valdivieso creyó conveniente aplicar fue de tipo descriptiva, la misma que permitió dar a conocer generalidades y puntos exactos sobre ambas variables de estudio, el instrumento empleado para conseguir la información con respecto a las dos variables se aplicó una prueba y un cuestionario respectivamente a una muestra de 19 colaboradores de la Fundación, por medio de los resultados y al diagnóstico de la fundación, además del análisis de los gráficos y de lo obtenido son respecto a la correlación, se pudo concluir que el clima

organizacional presente en la fundación es poco favorable en cuanto a la relación con el clima organizacional, de acuerdo a ello se puede corroborar que a medida que el clima organizacional sea menor, el nivel de satisfacción laboral se incrementaría.

Ruiz (2018), su investigación tuvo como punto central determinar como el clima organizacional incide sobre la satisfacción laboral en el Hospital Civil Santa Teresita, el mismo que se localiza en la ciudad de Santa Rosa, Ecuador. En el capítulo donde describen el aspecto metodológico, dan a saber que la tesis esta desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Así mismo se elaboró un cuestionario siendo este el instrumento para conseguir información necesaria, dicho cuestionario fue desarrollado por 145 colaboradores que ejercen en el Hospital de estudio antes mencionado. Cada uno de los resultados proporcionados por los trabajadores fueron tabulados y procesados por medio del programa SPSS. En conclusión, tomando como punto central el objetivo de dicha investigación se pudo comprobar por medio del coeficiente de correlación que ambas variables se relacionan satisfactoriamente, además se supo que a medida que mejore los aspectos del clima organizacional, los niveles actuales de la satisfacción laboral de los colaboradores mejorarán.

A nivel nacional

Chuquipoma y Mendo (2018), su estudio conllevó a reconocer y estudiar la relación que se desarrolla entre el clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los colaboradores que ejercen su trabajo en la Municipalidad Distrital de Jesús. Para la investigación se conoció e identificó como primer punto aquellos factores del clima organizacional que estarían incidiendo en la satisfacción de los colaboradores, todo esto partiendo desde la hipótesis establecida en dicho estudio, además fue importante conocer que la tesis tuvo como diseño de investigación al diseño transversal, asimismo el trabajo fue de carácter descriptivo y de tipo correlacional. En cuanto al dato obtenido para la muestra, esta fue de 80 colaboradores y otro de los aspectos que más relevancia tuvo fue la aplicación de la correlación de Pearson, el cual permitió conocer a ciencia exacta si el clima organizacional influye de sobremanera o no en la satisfacción de los colaboradores.

Por medio de entrevistas y cuestionarios se logró obtener suficiente información en cuanto a ambas variables y conocer el grado de correlación que existe, de acuerdo y en base a los resultados se precisaron estrategias viables para ser aplicadas en la Municipalidad. Al concluir dicha tesis se aceptó entonces que el clima organizacional sí influye en lo que corresponde a la satisfacción laboral, por ello las estrategias propuestas esta enfocadas en mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores, además de estipular algunas recomendaciones en cuanto a mejorar el clima organizacional de la Municipalidad mencionada.

Guzmán (2018), desarrolló su estudio con la intención de describir como es la relación entre el clima organizacional y la variable satisfacción laboral presente en los trabajadores de una empresa que se dedica a carga internacional. Se inició conociendo a fondo el método empleado para dicho estudio, el mismo que fue hipotético deductivo, además de aplicarse un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y principalmente correlacional. En relación con la muestra de estudio, esta estuvo constituida por 15 trabajadores de la empresa, a los cuales se les aplicó un cuestionario relacionado a las variables de estudio, cada cuestionario contó con 50 preguntas que lograron medir el clima organizacional y 36 interrogantes más dirigidas a medir la satisfacción laboral. Es necesario y fundamental conocer como es la relación de una variable sobre la otra, a fin de garantizar drásticamente el desarrollo correcto de las estrategias de solución todo esto con la única finalidad de mejorar el nivel presente de satisfacción de los mismos colaboradores. Una vez desarrollado todo, es decir se llegó a cumplir con el análisis e interpretación de cada uno de los resultados obtenidos, se supo que efectivamente existe una relación positiva y fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Huamani y Paucar (2021), enfoca su tesis en el estudio de dos variables muy importantes para muchas empresas como lo son el clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que las dos juntas permiten desarrollar un ambiente idóneo donde el personal que labora logre y pueda desenvolverse de manera eficiente. Ambos autores delimitaron como objetivo determinar la relación entre ambas variables en los colaboradores de la empresa Express Jeans C y O S.A, la

cual es una empresa que fabrica pantalones. La tesis desarrollada adoptó un enfoque cuantitativo de acuerdo con el aspecto metodológico, principalmente porque se llegó a recolectar información para conseguir evidencias que puedan respaldar los modelos que se llegaron a proponer. En cuanto al diseño utilizado este fue el correlacional y no experimental. Siguiendo con el recorrido de la investigación, se contrastó que la muestra para dicho estudio fue de 83 colaboradores de la empresa de pantalones, a los cuales se les brindó a contestar un cuestionario, que en este caso fue tomado como instrumento de recolección de información, el cual consistía en 50 interrogantes. Todos los resultados fueron procesados por medio del programa estadístico y analizados a través del coeficiente de correlación para asegurar cumplir con el objetivo de la tesis, al finalizar el estudio se evidenció que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral en dicha empresa.

Bardales (2021), presentó un estudio donde se analizó la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral que se presenta entre los colaboradores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, mas conocida como ONPE, para el año 2020. Partiendo desde el aspecto metodológico, dicha tesis corresponde a un diseño no experimental, así como también de tipo descriptiva y bajo un enfoque cuantitativo. Bardales especificó que el estudio tuvo como muestra a 296 colaboradores de la institución, a dichos trabajadores se les aplicó un cuestionario estructurado de forma correcta y al finalizar la encuesta se analizaron los resultados conseguidos, seguidamente del procesamiento de los datos por medio de programa SPSS. A manera de conclusión se logró reconocer y evidenciar ciertamente la relación existente entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en la ONPE, es decir que mientras el clima organizacional este siendo desarrollado correctamente, la satisfacción laboral de los trabajadores será cada vez mejor. Bardales para concretar su estudio a manera de recomendación hizo énfasis en reconocer todos aquellos factores que tienen una fuerte repercusión en el ambiente de trabajo, esto debido a que aquellos factores podrían afectar los niveles presentes de satisfacción.

Justo y Llauce (2021), buscaron determinar si la variable independiente, en este caso el clima organizacional incide o se relaciona con la dependiente es decir la variable satisfacción laboral en los profesores de la institución educativa 2081 Perú Suiza, se encuentra localizado en la ciudad de Lima. Para el comienzo del estudio se supo que la plana docente de dicha institución era de 70 profesores, de los cuales se trabajó solo con 59 docentes, a dichos maestros se les desarrolló un cuestionario virtual como forma de instrumento de información. Concerniente a la metodología que se empleó esta fue de tipo básica y no experimental, desarrollada bajo un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. A partir de los resultados obtenidos se pudo ver que la correlación sometida a análisis fue positiva muy fuerte entre ambas variables, al término de dicho estudio se pudo concluir que sí existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la plana docente de la institución estudiada.

A nivel local

Crisanta (2018), enfatiza la importancia del estudio del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal que labora en el hospital provincial Docente Belén ubicado en el departamento de Lambayeque. De acuerdo con ello, la autora empezó el estudio de campo, es decir reconoció a ciencia cierta aquellas deficiencias que presentaba dicha institución, de acuerdo con ello se precisó que los colaboradores se encuentran totalmente insatisfechos con sus ambientes de trabajo, además de conocer la escasa motivación y compromiso de los llamados directivos, lo cual estaría conllevando a limitar el desempeño de sus colaboradores. Por ello y con el fin de poder plantear alternativas de solución frente a este gran problema, es que Crisanta determinó como objetivo central del estudio establecer cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital antes mencionado, por consiguiente, se tuvo que la metodología estuvo basada en un estudio correlacional la misma que fue de diseño no experimental, es más, la muestra empleada para la investigación fue de 42 colaboradores los mismos que brindaron información concisa para el desarrollo del estudio por medio de un cuestionario. Al finalizar dicho estudio se logró puntualizar a relación entre ambas variables, principalmente un grado de mayor importancia en 3 dimensiones,

así como también se precisó alternativas para solucionar las deficiencias encontradas.

Cruz (2020), logró describir como se desarrolla la incidencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en una institución educativa ubicada en la localidad de Chiclayo, la investigación aplicó un diseño correlacional no experimental además de emplear el método mixto, en cuanto al tipo de estudio la tesis fue descriptiva, y de enfoque cuantitativa, con relación a la población o la participación de los profesores, quienes son puntos importantes de dicho estudio porque permitirán obtener información eficaz de acuerdo a las dos variables, se conoció que la población fue de 50 docentes de la institución, al ser considerado una cifra muy pequeña se tomará el total de la población como muestra de estudio. Es necesario conocer que la información conseguida por Cruz fue mediante la aplicación de una encuesta por medio de un cuestionario de estudio, el mismo que contenía preguntas referentes a las dos variables, de acuerdo entonces se llegó a la conclusión que la relación entre ambas variables resultó siendo positiva, esto se pudo corroborar en el análisis de la correlación, además se afirmó aceptar la hipótesis planteada o también llamada alternativa, así pues se tiene que el clima organizacional se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral de los profesores que laboran en la Institución Educativa N 80036, se recalcó que el clima organizacional actual es deficiente por lo que la satisfacción laboral es baja.

Callao (2020), estableció como propósito principal la relación entre el clima organizacional con la variable desempeño laboral de los colaboradores que se realizan en la Central de Notificaciones de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Con respecto al campo de la metodología el estudio fue considerado de tipo descriptivo y por su finalidad fue correlacional, además de conocer que el diseño fue no experimental. Siguiendo con la población, la investigación contó con la participación de 48 profesionales que laboran en la Corte Superior, a los cuales se les aplicó un instrumento bajo la técnica de la encuesta, la misma que contenía preguntas en relación con los temas a estudiar, el autor se encargó de la aplicación y desarrollo del cuestionario a fin de conseguir las evidencias y resultados para la investigación. Una vez obtenido todo eso se buscó el procesamiento de los datos

conforme a las variables y la correlación que se necesitaba, en cuanto al objetivo del estudio, este pudo ser corroborado por medio de la correlación de Pearson, donde efectivamente para este caso sí estaría existiendo la relación entre ambas variables, además frente a los resultados plasmados en los gráficos se concluyó que el clima organizacional influye de forma considerable sobre el desempeño laboral y sobre el cumplimiento de las labores de los mismos trabajadores en la Central de Notificaciones de la Corte Superior.

Carrión (2018), su estudio presentó un enfoque de carácter descriptivo no experimental y por su naturaleza fue cuantitativa, centrando como objetivo la determinación del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores que se desempeñan en la Municipalidad del distrito de Zaña, su investigación además permitió dar a conocer cómo se estaría desarrollando el nivel de desempeño de los colaboradores. La información que se tuvo para la tesis y su desarrollo fue obtenida por medio de la aplicación de un cuestionario, el mismo que será denominado instrumento de recolección de datos y que miden la escala de satisfacción laboral y la de clima organizacional, con 27 y 50 preguntas respectivamente. El instrumento fue desarrollado y dirigido a 30 colaboradores de la Municipalidad estudiada, dato que fue considerado como muestra de estudio. Los resultados fueron tabulados y seguidamente analizados por medio de bases teóricas y en cuanto al objetivo del estudio este fue conseguido gracias al análisis y contraste de la correlación de Pearson, es decir se llegó a concluir que para mejorar los niveles presentes de satisfacción laboral es íntimamente necesario que se desarrolle un óptimo clima organizacional.

Fanzo (2021), su investigación fue desarrollada con el objetivo de precisar descriptivamente la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la Red de Salud ubicado en Lambayeque. Siguiendo entonces, el abordaje del estudio concierne a un tipo de estudio básico, estructurado bajo un diseño no experimental y correlacional. Para su realización se tuvo que recurrir a la participación de 65 trabajadores de la Red de Salud, los cuales resolvieron un cuestionario con 40 preguntas, además se conoció que dicho instrumento fue validado por expertos y sometido al alfa de cronbach. En cuanto a

los resultados se llegó a conocer que cada uno de los indicadores reflejaron una fuerte relación entre ambas variables, es necesario conocer que los resultados fueron procesados y arduamente analizados por medio de esquemas y gráficos, la interpretación y discusión de todos los resultados llegaron a concluir que es crucial asegurar y fortalecer los niveles presentes de clima organizacional a fin de garantizar el desempeño laboral de los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de clima Organizacional

El estudio de la afectación que tienen los colaboradores cuando se encuentran afectados a componentes que tiene la organización sigue siendo de interés para todos los investigadores. El pasar más de 12 horas en los centros laborales genera que las personas manifiesten ciertos tipos de comportamientos que pueden afectar los desempeños y cumplimientos de las metas organizacionales.

Para Bertalanffy (1994), quien fue uno de los primeros que estudió el clima organizacional a inicios del ciclo XX, explica que el concepto hace referencia a la atmosfera que se manifiesta dentro de una organización, producto propio de la gestión en general y se basa en una serie de manifestaciones que tienen los propios colaboradores.

En ese sentido el autor Parsons (1996) indica que el clima laboral es un concepto propio de la psicología organizacional y estudia las afectaciones y respuestas emotivas y cognitivas que tienen los empleados con respecto a los componentes propios de la estructura organizacional de una empresa. En este sentido el clima puede variar entre organizaciones e incluso se pueden manifestar micro clima entre departamentos de la organización.

En esta línea de pensamiento Maturana (1999) asocia el clima organizacional con el concepto de percepción de la realidad y también lo asocia con el pensamiento propio de cada colaborador. El autor expresa que el clima

organizacional es un concepto complejo que se entiende a través de formas de percepciones que ocurren en individuos que trabajan dentro de una organización.

En interpretaciones más modernas los autores Bustos, Miranda y Peralta (2010) asumen que el clima laboral es un concepto cambiante que siempre se encuentra sujeto a un componente de la organización, el clima es la sensación que tiene el colaborador con respecto a la convivencia en la organización, esta convivencia puede ser positiva, neutral o negativa, y puede cambiar dentro de un mismo ejercicio contable.

En este sentido Goncalves (2007) especifica el concepto y detalla que los componentes que afectan la convivencia de los colaboradores pueden ser clasificados como externos o internos. En este sentido los factores que deben ser mediados o gestionados por los líderes de la organización son los externos, los cuales son los tiempos de trabajo, las cargas laborales, los tipos de liderazgo y las retribuciones económicas, a medida que se mejoren los componentes externos se podrá incrementar la sensación de bienestar de los colaboradores.

La aportación de Brunet (2004) es importante, el autor argumenta que actualmente las personas buscan laborar en organizaciones que tengan climas laborales positivos, las nuevas generaciones laborales valoran que sus empleadores se preocupen por generar clima laborales beneficios para los colaboradores. En este sentido se verifica la importancia de convivir de manera óptima en el trabajo, antes de recibir incentivos laborales potentes o responsabilidades nuevas.

1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional

Para Bustos, Miranda y Peralta (2010) el clima organizacional es la base fundamental para desarrollar un ejercicio empresarial adecuado, cuando el clima laboral se gestiona de una manera adecuada se logran ambientes de convivencia óptimos donde los individuos pueden desarrollar sus potencialidades al máximo y cumplir con los objetivos laborales.

Bustos, Miranda y Peralta (2010) expresa que el clima laboral es mucho más importante que la cultura organizacional, debido a que el clima es cambiante y se encuentra afectado por algunos factores que la organización no puede cambiar. En este sentido la gestión del liderazgo para solucionar conflictos interpersonales se hace sobresaliente en este punto. Por otro lado, el autor hace referencia que el clima organizacional también puede ser afectado por la convivencia entre compañeros de trabajo, donde los celos profesionales o malentendidos personales también pueden ocasionar malas interpretaciones del clima organizacional.

Por tanto, el conocimiento del clima organizacional, los factores que intervienen en la convivencia, son temas que deben ser de dominio por los niveles de liderazgo estratégicos con el fin de gestionarlos, transformarlos y orientarlos a que generen la máxima satisfacción a los colaboradores (Bustos, Miranda y Peralta, 2010).

1.3.1.2. Componentes del clima organizacional

Para Gonzales (2006) los componentes se pueden clasificar en externos e internos.

Los componentes externos son los propios que tiene la organización y son producto de la estructura que se lleva en las actividades que ocurren dentro de la organización. Sobre estos componentes los gestores de la organización tienen absoluto control e incidencia, y pueden ser controlados con el fin de incentivar un mejor clima organizacional. Los componentes externos son las estructuras propias de la organización, incluyendo los ambientes de trabajo, el tipo de líder de la organización, sus reglas, costumbres, procesos para tomar decisiones, tiempos de jornada laboral, etc. (Gonzales, 2006).

Con respecto a los componentes internos, son los que se relacionan a las aspiraciones que tienen los colaboradores, en este sentido son las motivaciones, formas de ordenar la realidad, y orientación de actividades para satisfacer sus necesidades. Los factores internos no pueden ser controlados y pueden afectar el clima laboral cuando las personas no se identifican o se comprometen con la organización (Gonzales, 2006).

La gestión de ambos componentes es importante para la dirección de una organización, si bien es cierto los factores internos del clima relacionados con los componentes de la automotivación de las personas, estos mismos pueden ser influenciados por ciertas estrategias que se pueden implementar, no se puede dejar la gestión del clima es un aspecto de casualidad dentro de la vida organizacional (Gonzales, 2006).

1.3.1.3. Características clima Organizacional

Gonzales (2006) indica que el clima puede tener las siguientes características

El clima es dinámico y siempre este sujeto a eventos del macro ambiente que lo hacen cambiar muchas veces durante un mismo ejercicio comercial.

El clima es un asunto de percepción, puede ser óptimo para algunos individuos, pero puede ser malo para otro tipo de individuos

El clima se puede gestionar y este sujeto a los aprendizajes que presenta cada líder de la organización y las potencialidades que tiene cada directivo.

El clima es un asunto que afecta sentimientos y percepciones de las personas que se encuentran dentro de la organización, en algunos casos estas percepciones pueden variar de un departamento a otro, por eso que se puede mencionar que existen micro climas dentro de la organización.

El clima es un aspecto que necesita la importancia debida y la destinación de unidades económicas para ser cuidado y gestionado con el fin de obtener mejores beneficios y rentabilidades.

1.3.1.4. Dimensiones del clima organizacional

El autor Chiavenato (2010) es uno de los principales estudiosos que han abordado el concepto del clima organizacional desde un punto de vista de

Latinoamérica, en este caso el autor detalla que las dimensiones que afectan el clima organizacional son las siguientes:

La comunicación

Esta dimensión es una de las más importantes puesto que los aspectos de comunicación son fundamentales para la gestión de una organización, la comunicación permite transmitir indicaciones, permite transmitir información importante para lograr los objetivos de la organización y también permite verificar como se van realizando las actividades de la organización (Chiavenato, 2010).

La organización debe establecer los canales de comunicación necesarios para que los colaboradores pueden tener cercanía con la información de la organización. Además, los líderes deben procurar que la organización fluya de los niveles más bajos hacia los niveles superiores y viceversa. Cuando el colaborador siente que tiene acceso más acceso a la información, el clima laboral mejora.

Conflicto y cooperación

El conflicto es la oposición de ideas que surgen entre los grupos laborales o personas que integran la organización, los conflictos hasta cierto punto son buenos en la organización, porque permiten encontrar nuevas formas de solucionar problemas o permite mejorar ciertos procesos que se encontraban en zonas de confort (Chiavenato, 2010).

Los conflictos cuando no son mediados o controlados se pueden volver negativos y en vez de resolver problemas se pueden volver eventos desgastantes, es necesario que los líderes de la organización tengan las competencias necesarias para resolverlos.

Confort

Es el conjunto de elementos materiales que ofrece la organización para que los colaboradores puedan realizar un trabajo de manera cómoda y segura. Está comprobado que los seres humanos trabajan mejor en ambientes con temperaturas e iluminaciones adecuadas, además el mobiliario debe ser ergonómico y en el caso

de empresas industriales se debe proveer a los colaboradores de la indumentaria necesaria (Chiavenato, 2010).

Estructura

Esta dimensión hace referencia a los documentos que gestionan la organización, esta conformada por las actividades que realizan las unidades de trabajo, políticas de empresa, reglamentos y procedimientos que se siguen para operar. De acuerdo a las teorías existen personas que necesitan mayor estructura y detalle para realizar sus labores, mientras que existen otras personas que prefieren trabajar de manera libre (Chiavenato, 2010).

Identidad

Es el grado de apego que manifiestan los colaboradores con la organización, es el sentimiento de sentirse parte de la organización y sentir el centro laboral como una familia. La identidad se logra cuando la organización ofrece un clima laboral adecuado y ofrece momentos satisfactorios en el centro laboral (Chiavenato, 2010).

Innovación

Actualmente las organizaciones solicitan que sus colaboradores sean creativos e innovadores en sus centros laborales. De acuerdo con las teorías es necesario que los trabajadores provean innovación en sus actividades y que la organización tome en cuenta las sugerencias de sus colaboradores. (Chiavenato, 2010).

Liderazgo

Esta dimensión recae sobre las jefaturas de los departamentos, en este sentido las personas que ocupan los puestos estratégicos deben tener las competencias necesarias para influir en los colaboradores, motivarlos, entenderlos y generar la suficiente motivación en ellos para trabajar en función de la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2010).

Motivación

Son todos los factores que influyen en los colaboradores para cumplir con las tareas que deja la organización. En este sentido existe factores externos como la recompensa que la organización debe gestionar de acuerdo con ciertos parámetros del mercado laboral, para que los colaboradores perciben un buen clima laboral. Por otro lado, los líderes la organización también deben encontrar los motivos internos de los colaboradores, para lograr el concepto de automotivación (Chiavenato, 2010).

Toma de decisiones

Es el grado de empoderamiento que otorga la organización para que los colaboradores puedan funcionar como entes autónomos que puedan tomar decisiones (Chiavenato, 2010).

1.3.2. Satisfacción laboral

Para Hellriegel y Soclum (2016) la satisfacción en los centros laborales es un asunto psicológico y de percepción, engloba las vivencias que tienen los colaboradores en la organización, las mismas que generan un sentimiento positivo o negativo de las acciones que realiza la organización.

En este sentido la satisfacción que muestran los colaboradores depende íntegramente de las acciones que pueda implementar la organización desde sus niveles estratégicos para mejorar los sentimientos y percepciones que manifiestan los colaboradores.

También se debe tener en cuenta que debido a que la satisfacción laboral pertenece a un campo de las ciencias psicológicas, y siguiendo los preceptos de esta ciencia se puede deducir que los individuos tienen temperamentos y personalidades diferentes, que pueden ocasionar diferentes percepciones sobre un mismo concepto que es la satisfacción laboral (Hellriegel y Soclum, 2016).

En esta lógica de pensamiento la satisfacción laboral es un aspecto que debe ser investigado por la organización, y debe tratar de ser unificada bajo las diferentes percepciones que tienen los colaboradores (Robbins y Judge 2016).

Para Robbins y Judge (2016) la satisfacción laboral es la aceptación que siente el colaborador con respecto a la experiencia de trabajar en una organización en particular. Esta aceptación es muy individual y puede variar entre compañeros de trabajo.

Robbins y Judge (2019) argumentan que los colaboradores que manifiestan insatisfacción con la organización tienden a sabotear su trabajo o tienden a buscar nuevas posibilidades de centros laborales. En este sentido es un sobre costo muy elevado que el colaborador se sienta satisfechos con su empleador.

Finalmente, Hellriegel y Soclum (2016) incluyen que es mucho más efectivo tener empleados satisfechos que insatisfechos.

1.3.2.1. Dimensiones que afectan la satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2016) las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes.

Condiciones de trabajo

Son todos los aspectos que pueden ser percibidos por los sentidos y tienen a materializarse en un elemento de la organización. Estos elementos son las condiciones y características que presentan las oficinas, las calidades de los mobiliarios, incluyendo uniformes y materiales de protección. También tiene que ver con los niveles óptimos de iluminación y temperatura (Robbins y Judge 2016).

Superación personal

La organización debe brindar las condiciones necesarias para que los colaboradores puedan alcanzar un nivel de superación personal y profesional óptimo. En este sentido la organización debe otorgar capacitaciones como parte de la recompensa total, y además debe proponer tareas laborales que motiven e

influyan en la generación de conocimiento y grado de innovación que tienen los colaboradores (Robbins y Judge 2016).

La satisfacción laboral en los colaboradores se incrementa cuando la sensación de superación personal en el día a día se da de manera espontánea y óptima.

Recompensa

Las organizaciones que destacan en niveles de satisfacción laboral se caracterizan por ofrecer una recompensa integral sobre el mercado de los competidores directos. En este sentido el resarcimiento por los esfuerzos y por lo cumplimiento de metas debe ser un factor importante para las gerencias de recursos humanos (Robbins y Judge 2016).

La recompensa no solo debe contemplar el aspecto económico, recientemente las nuevas generaciones laborales valoran mucho más el salario emocional que incluye flexibilidades, bonos, descuentos en entidades, ascensos y responsabilidades nuevas. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones que desean lograr mayor satisfacción laboral incluyan recompensas monetarias y emocionales.

Supervisión

La supervisión es una actividad que permite verificar como se está desarrollando el trabajo local y diario in situ, generalmente esta función esta ejecutada por los líderes de la organización. Para lograr mayor satisfacción laboral, la supervisión no solo debe señalar las actividades mal ejecutadas, si no que el líder del departamento debe tener las competencias necesarias para brindar el soporte necesario de enseñanza para corregir las actividades que se vienen desarrollando de manera errónea. (Robbins y Judge 2016).

Relaciones entre compañeros de trabajo

La convivencia laboral genera relaciones entre las personas que laboran en la organización. Los seres humanos son gregarios y tienden a formar grupos

informales dentro de la organización, estos grupos generalmente se forman por afinidades y rasgos de personalidad. Por lo tanto, los líderes de la organización deben estar atentos a la conformación de estos equipos. Se debe evitar malentendidos entre los grupos formales y se debe procurar una convivencia sana entre los miembros de los equipos (Robbins y Judge 2016).

Comunicación

La comunicación es un elemento que puede unir expresiones o que puede desunir. Es necesario mediar la comunicación, definir el canal formal, las personas que tienen acceso y la cantidad de información que se puede recibir. (Robbins y Judge 2016, p. 179).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) desde un punto de vista teórico las investigaciones deben tomar teorías relevantes sobre las variables. Para la presente investigación se buscó en los repositorios científicos las teorías de las variables que se adapten mejor a realidades latinoamericanas sobre clima y satisfacción laboral. Se cree conveniente por la claridad de sus dimensiones tomar en cuenta a los autores Robbins y Judge (2016) y la de Chiavenato (2010) para estudiar las variables de estudio. Los postulados de sus teorías permiten estudiar de una manera exacta lo que se desarrolla en un ambiente laboral automotriz.

Desde un punto de vista metodológico Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) señalan que la investigación debe detallar un método adecuado que permita lograr los objetivos de la investigación. La investigación hace uso del enfoque cuantitativo, utilizando un nivel correlacional, para el análisis de las dimensiones agrupadas se utilizó la estadística con promedios ponderados, la distribución de normalidad permitió utilizar el factor de correlacional para cumplir con el objetivo general y dar respuesta al problema de investigación.

Desde el asunto práctico Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) detallan que las investigaciones deben cubrir brechas en el conocimiento. Si bien es cierto las variables de la presente investigación han sido ampliamente estudiadas, las posibilidades de estudiar las variables en un rubro automotriz, permite encontrar nuevas soluciones sobre los factores que inciden en la satisfacción de trabajadores de índole administrativo y mecánico.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Los enfoques cuantitativos tienden a convertir a realidades numéricas los aspectos nominales o cualitativos de una investigación (Hernández, et al., 2010). El estudio adopta el enfoque con el fin de realizar cálculos de los niveles de las variables.

El nivel correlacional se caracteriza por ser un nivel profundo de investigación, que tiende a analizar cómo se relacionan las variables de estudio. (Hernández, et al., 2010). La investigación fue correlacional con el fin de lograr el objetivo general.

Diseño de la investigación

La investigación siguió un diseño no experimental. Los no experimentos, tienden a no manipular las variables. (Hernández, et al., 2010).

2.2. Población y muestra

De acuerdo con Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) los universos poblaciones contienen elementos que pueden dar información.

La población fueron el total de colaboradores que ejercen funciones administrativas, mecánicas, de servicio, de ventas y de seguridad que tienen la empresa. En total son 47.

Muestra

De acuerdo Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) cuando los universos poblaciones son muy pequeños, se puede utilizar el total de la población para la realización del estudio.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

En interpretaciones más modernas los autores Bustos, Miranda y Peralta (2010) asumen que el clima laboral es un concepto cambiante que siempre se encuentra sujeto a un componente de la organización, el clima es la sensación que tiene el colaborador con respecto a la convivencia en la organización, esta convivencia puede ser positiva, neutral o negativa, y puede cambiar dentro de un mismo ejercicio contable.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Para Hellriegel y Soclum (2016) la satisfacción en los centros laborales es un asunto psicológico y de percepción, engloba las vivencias que tienen los colaboradores en la organización, las mismas que generan un sentimiento positivo o negativo de las acciones que realiza la organización.

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / Instrumento
Clima organizacional	Comunicación	Procesos de comunicación	1	Encuesta Cuestionario
		Canales de comunicación	2	
	Conflicto y cooperación	Cooperación	3	
		Conflictos	4	
	Confort	Espacio físico	5	
		Mobiliario	6	
	Estructura	Reglas	7	
		Procedimientos	8	
	Identidad	Comprometido	9	
		Identificación	10	
	Innovación	Atención al cambio	11	
		Adquisición de tecnologías	12	
	Liderazgo	Valores	13	
		Integridad	14	
	Motivación	Salarial	15	

	No salarial	16
Toma decisiones	Centralización	17
	Empoderamiento	18

Nota: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento	
Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario	
		Ambiente físico	2		
			3		
	Satisfacción laboral con la superación personal	Seguridad de empleo	4		
		Capacitaciones	5		
		Estudios	6		
		Ascensos	7		
		Sistema de pagos	8		
		Satisfacción con la recompensa	Reconocimiento		9
			Prestaciones		10
	Satisfacción con la supervisión	Supervisión	11		
		apoyo del supervisor	12		
	Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Trabajo en equipo	13		
		Actitudes hacia el trabajo	14		

	Habilidades para desarrollar sus labores	15
Satisfacción con las comunicaciones	Canales de comunicación	16
	Coordinación de actividades	17

Nota: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

La técnica elegida fue la encuesta con el fin de cuantificar los datos recolectados.

En palabras de Fernández (2004) la encuesta es el método que más se emplea para recolectar información, se puede decir que la técnica legítima para los enfoques cuantitativos, debido a su facilidad de traslado y aplicación. Además, para un investigador la encuesta es bastante eficiente en cuanto a costos.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es la materialización de la técnica de la encuesta, generalmente tiene una parte de control de datos y entrega de indicaciones para su llenado. El cuestionario está conformado por reactivos que se relacionan con las intenciones que tiene el investigador (Tamayo, 2012). Para la investigación se aplicaron cuestionarios, en total 35 preguntas cerradas en escala de likert.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	4	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	4	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	35

Fuente: SPSS 24

Para la certeza de los datos levantados, se sometió el cuestionario a prueba piloto, aplicando los 35 reactivos a muestra piloto de 4 elementos, la dispersión de los datos es fiable debido al indicador de 0.821.

Los cuestionarios fueron validados por juicios de expertos, basados en jueces con experiencia en el rubro de servicios.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron codificados en cinco niveles con el fin de agrupar los resultados en cohortes de intervalos previamente baremados. El análisis de los niveles se hizo a través de promedios ponderados. La asignación de los niveles se hizo en base a las cohortes. Para el análisis del objetivo general se utilizó la estadística inferencial, aplicando la regresión lineal que permite medir la dispersión de los datos recolectados. El análisis de los resultados utilizó de manera primordial la deducción con el fin de comparar los datos numéricos con los postulados de las teorías, comparando los hallazgos de los autores previos.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) se manejaron los siguientes aspectos:

El principio de libertad y responsabilidad, todos los elementos que participaron en la investigación fueron informados de los alcances de la misma y decidieron participar de manera libre y voluntaria.

La confidencialidad, para el desarrollo de la investigación, el investigador guarda y reserva el nombre de los participantes, además la información proporcionada solo será para efectos académicos, en ningún momento la información genera malentendidos con el empleador.

La confirmabilidad, la investigación utiliza métodos probos para verificar la veracidad de los datos.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) dictamina los siguientes criterios.

Credibilidad: los aspectos recolectados fueron supervisados, por lo cual son veraces.

Transferibilidad: la información al ser veraz puede ser transferida como antecedentes para futuras investigaciones.

Dependencia: Las variables se encuentran relacionadas de manera teórica, por tanto, los aspectos de estadísticas probaran la manera practica como se relacionan las variables.

Confirmación: Los datos fueron fiables por pruebas estadísticas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Dimensiones agrupadas del clima organizacional

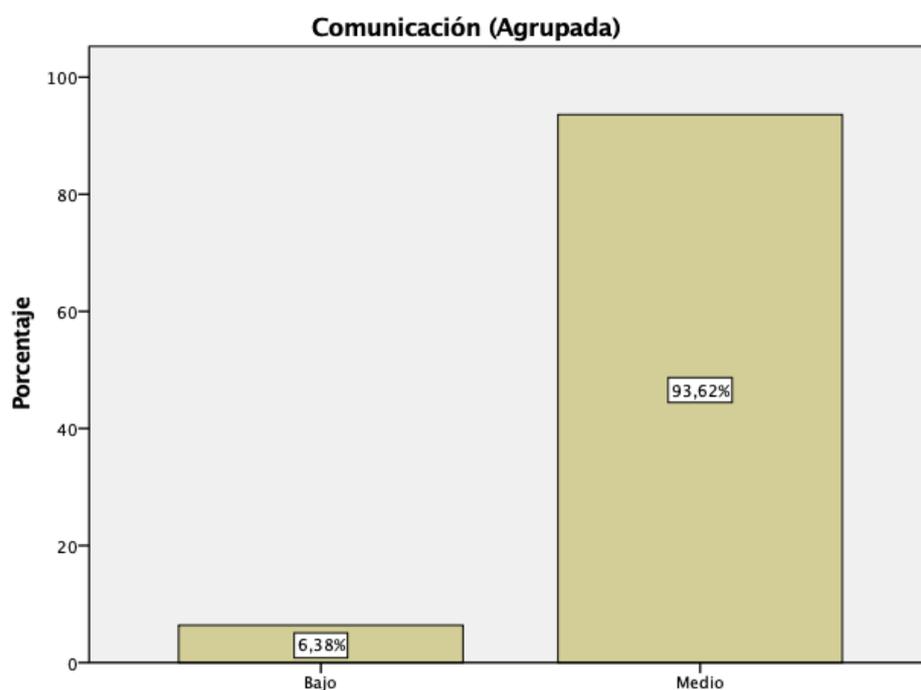
Tabla 3

Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 1: Dimensión comunicación



Nota: El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión comunicación. Esta dimensión es una de las más importantes puesto que los aspectos de comunicación son fundamentales para la gestión de una organización, la comunicación permite transmitir indicaciones, permite transmitir información importante para lograr los objetivos de la organización y también permite verificar como se van realizando las actividades de la organización (Chiavenato, 2010)

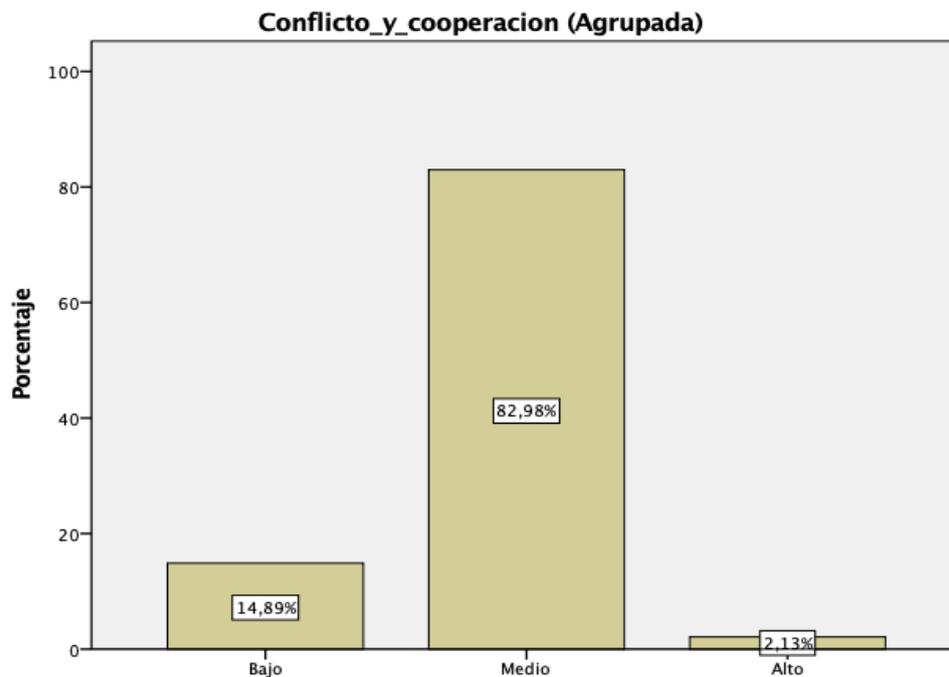
Tabla 4

Conflicto y cooperación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	14,9
Medio	39	83,0
Alto	1	2,1
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 2: Dimensión conflicto y cooperación



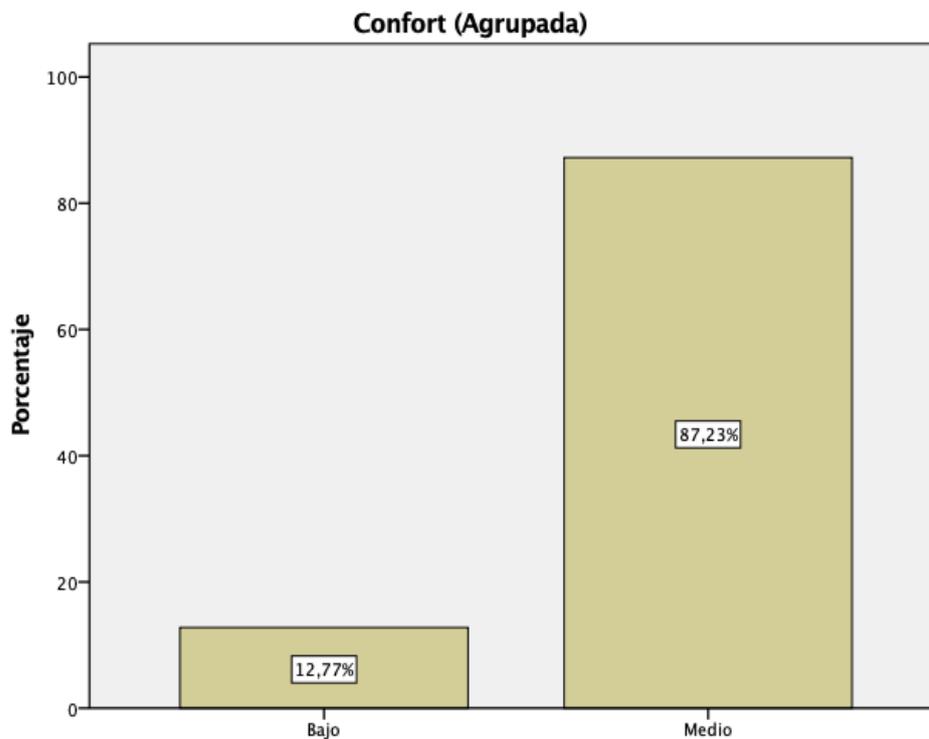
Nota: El 83% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión conflicto y cooperación. El conflicto es la oposición de ideas que surgen entre los grupos laborales o personas que integran la organización, los conflictos hasta cierto punto son buenos en la organización, porque permiten encontrar nuevas formas de solucionar problemas o permite mejorar ciertos procesos que se encontraban en zonas de confort (Chiavenato, 2010).

Tabla 5
Confort (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,8
Medio	41	87,2
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 3: Dimensión confort



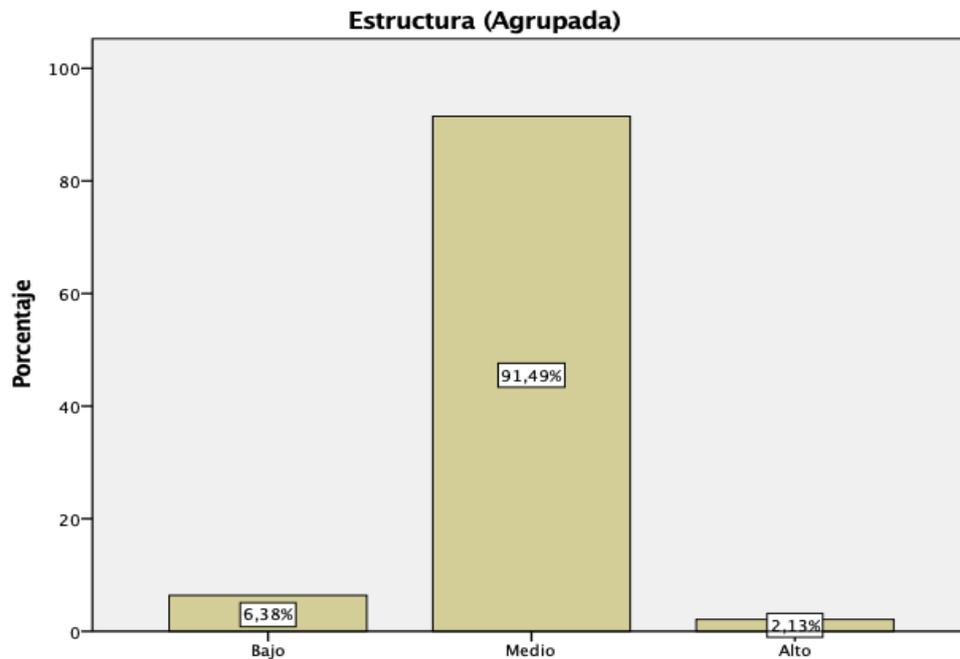
Nota: El 87,2% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión confort. Es el conjunto de elementos materiales que ofrece la organización para que los colaboradores puedan realizar un trabajo de manera cómoda y segura. Está comprobado que los seres humanos trabajan mejor en ambientes con temperaturas e iluminaciones adecuadas, además el mobiliario debe ser ergonómico y en el caso de empresas industriales se debe proveer a los colaboradores de la indumentaria necesaria (Chiavenato, 2010).

Tabla 6
Estructura (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	43	91,5
Alto	1	2,1
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 4: Dimensión estructura



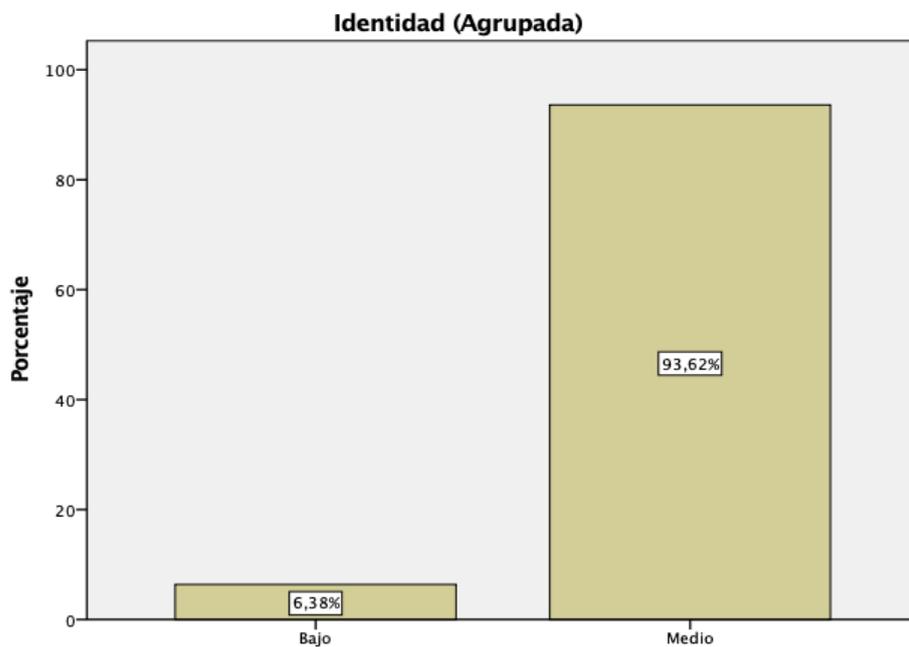
Nota: El 91,5% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión estructura. Esta dimensión hace referencia a los documentos que gestionan la organización, está conformada por las actividades que realizan las unidades de trabajo, políticas de empresa, reglamentos y procedimientos que se siguen para operar. De acuerdo con las teorías existen personas que necesitan mayor estructura y detalle para realizar sus labores, mientras que existen otras personas que prefieren trabajar de manera libre (Chiavenato, 2010).

Tabla 7
Identidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 5: Dimensión identidad



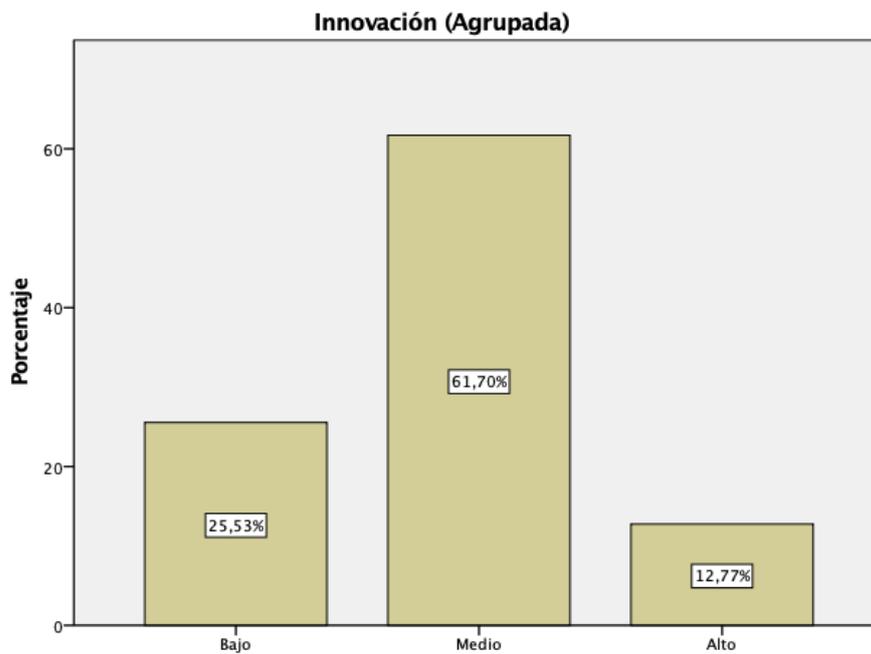
Nota: El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión identidad. Es el grado de apego que manifiestan los colaboradores con la organización, es el sentimiento de sentirse parte de la organización y sentir el centro laboral como una familia. La identidad se logra cuando la organización ofrece un clima laboral adecuado y ofrece momentos satisfactorios en el centro laboral (Chiavenato, 2010).

Tabla 8
Innovación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	25,5
Medio	29	61,7
Alto	6	12,8
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 6: Dimensión innovación



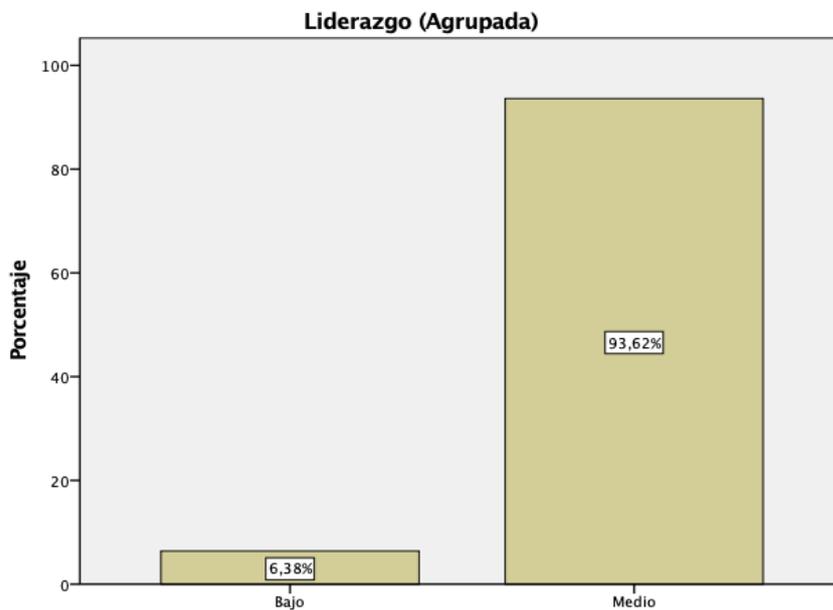
Nota: El 61,7% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión innovación. Actualmente las organizaciones solicitan que sus colaboradores sean creativos e innovadores en sus centros laborales. De acuerdo con las teorías es necesario que los trabajadores provean innovación en sus actividades y que la organización tome en cuenta las sugerencias de sus colaboradores. (Chiavenato, 2010).

Tabla 9
Liderazgo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 7: Dimensión liderazgo



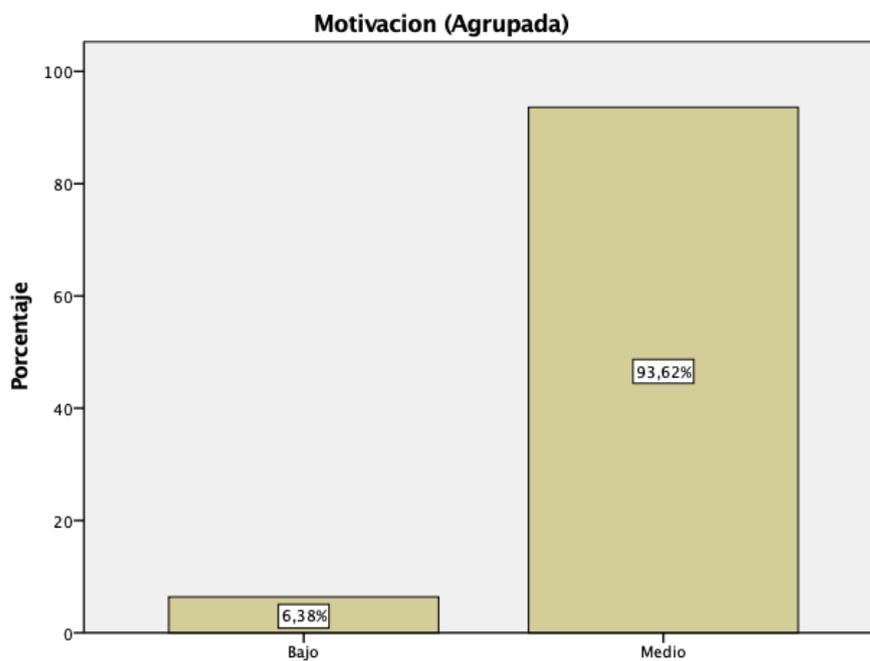
Nota: El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión liderazgo. Esta dimensión recae sobre las jefaturas de los departamentos, en este sentido las personas que ocupan los puestos estratégicos deben tener las competencias necesarias para influir en los colaboradores, motivarlos, entenderlos y generar la suficiente motivación en ellos para trabajar en función de la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2010).

Tabla 10
Motivación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 8: Dimensión motivación



Nota: El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión motivación. Son todos los factores que influyen en los colaboradores para cumplir con las tareas que deja la organización. En este sentido existe factores externos como la recompensa que la organización debe gestionar de acuerdo con ciertos parámetros del mercado laboral, para que los colaboradores perciben un buen clima laboral. Por otro lado, los líderes la organización también deben encontrar los motivos internos de los colaboradores, para lograr el concepto de automotivación (Chiavenato, 2010).

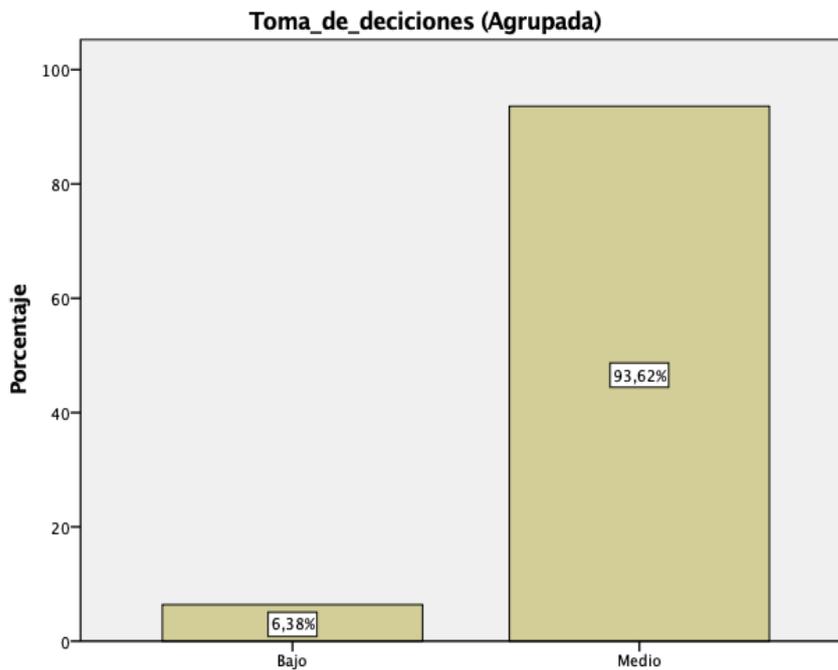
Tabla 11

Toma de decisiones (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 9: Dimensión toma de decisiones



Nota: El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión toma de decisiones. Es el grado de empoderamiento que otorga la organización para que los colaboradores puedan funcionar como entes autónomos que puedan tomar decisiones (Chiavenato, 2010).

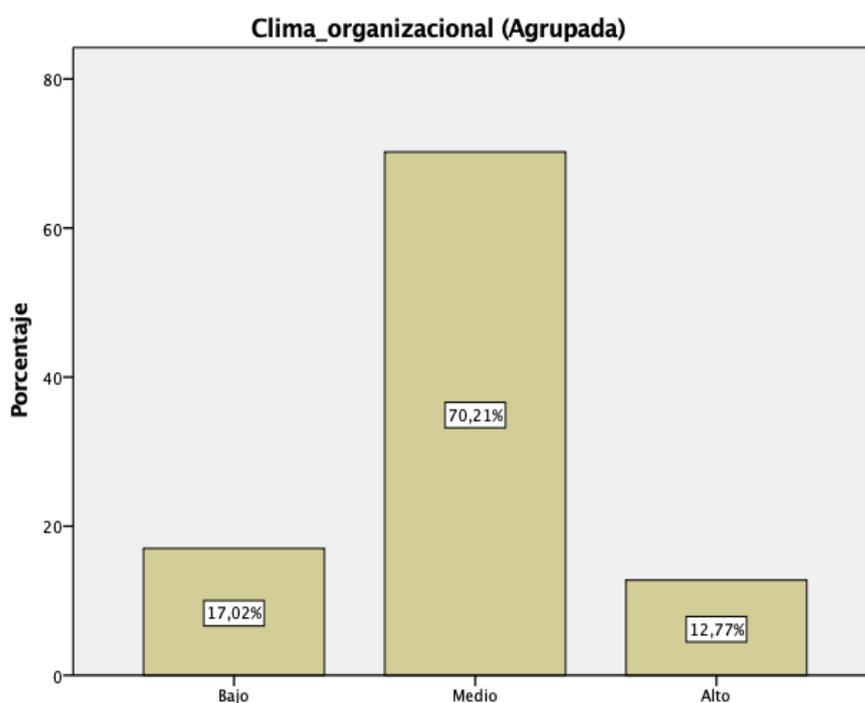
Tabla 12

Clima organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	17,0
Medio	33	70,2
Alto	6	12,8
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 10: Clima organizacional



Nota: El 70,2% de los colaboradores encuentra un nivel medio en el clima organizacional. Para Bustos, Miranda y Peralta (2010) el clima organizacional es la base fundamental para desarrollar un ejercicio empresarial adecuado, cuando el clima laboral se gestiona de una manera adecuada se logran ambientes de convivencia óptimos donde los individuos pueden desarrollar sus potencialidades al máximo y cumplir con los objetivos laborales.

Dimensiones agrupadas de la satisfacción laboral

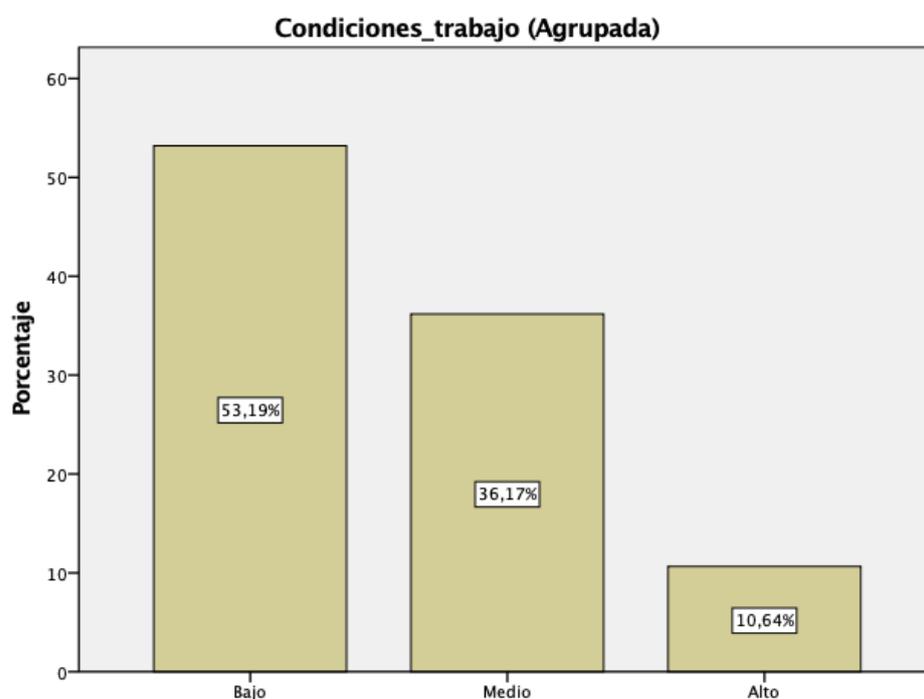
Tabla 13

Condiciones trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	53,2
Medio	17	36,2
Alto	5	10,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 11: Dimensión condiciones trabajo



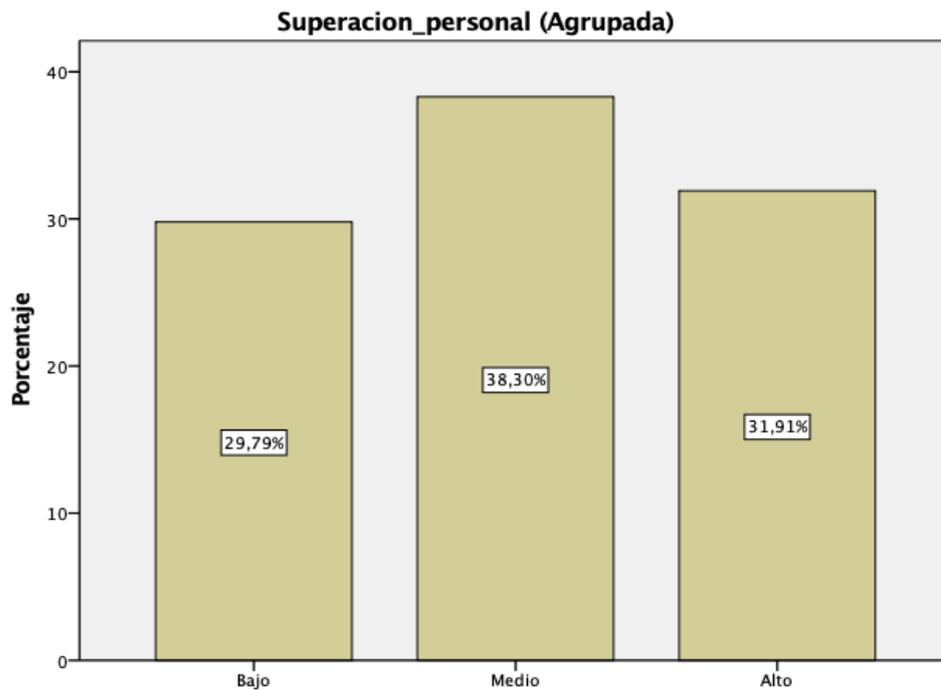
Nota: El 53,2% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo. Son todos los aspectos que pueden ser percibidos por los sentidos y tienen a materializarse en un elemento de la organización. Estos elementos son las condiciones y características que presentan las oficinas, las calidades de los mobiliarios, incluyendo uniformes y materiales de protección. También tiene que ver con los niveles óptimos de iluminación y temperatura (Robbins y Judge 2016).

Tabla 14
Superación personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	29,8
Medio	18	38,3
Alto	15	31,9
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 12: Dimensión superación personal



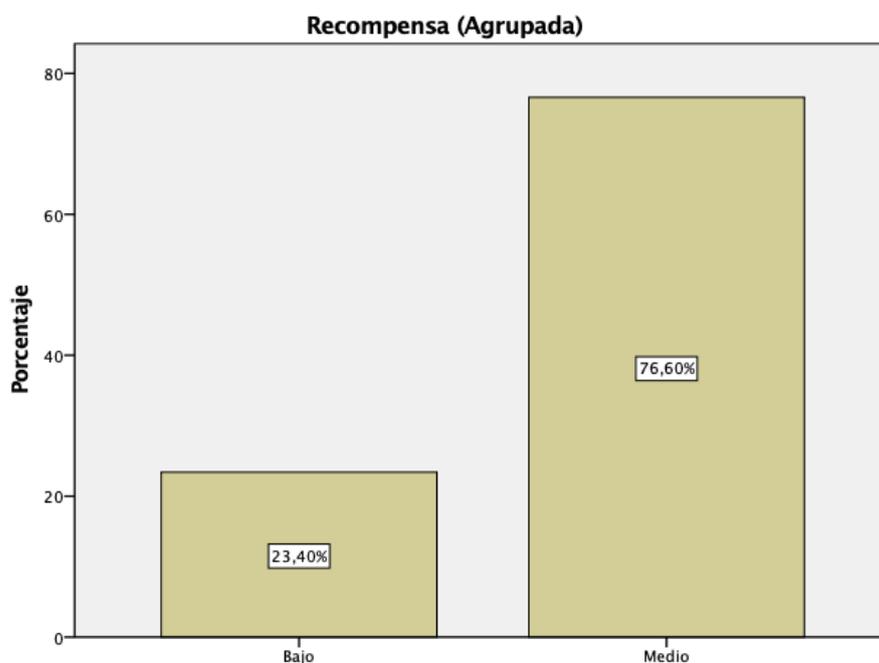
Nota: El 38,3% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión superación personal. La organización debe brindar las condiciones necesarias para que los colaboradores puedan alcanzar un nivel de superación personal y profesional óptimo. En este sentido la organización debe otorgar capacitaciones como parte de la recompensa total, y además debe proponer tareas laborales que motiven e influyan en la generación de conocimiento y grado de innovación que tienen los colaboradores (Robbins y Judge 2016).

Tabla 15
Recompensa (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	36	76,6
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 13: Dimensión recompensa



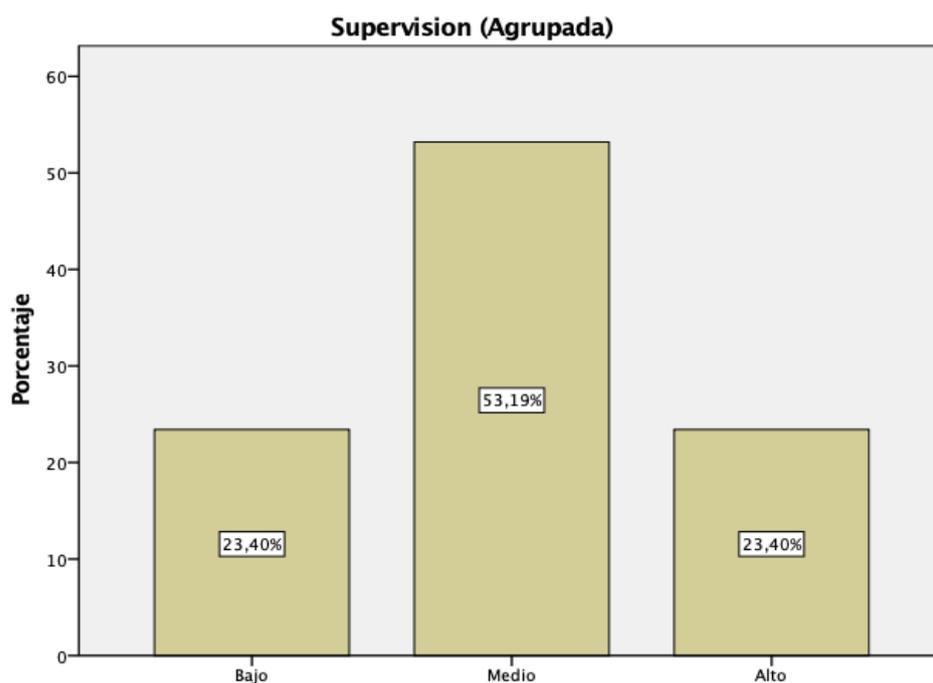
Nota: El 76,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión recompensa. Las organizaciones que destacan en niveles de satisfacción laboral se caracterizan por ofrecer una recompensa integral sobre el mercado de los competidores directos. En este sentido el resarcimiento por los esfuerzos y por lo cumplimiento de metas debe ser un factor importante para las gerencias de recursos humanos (Robbins y Judge 2016).

Tabla 16
Supervisión (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	25	53,2
Alto	11	23,4
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 14: Dimensión supervisión



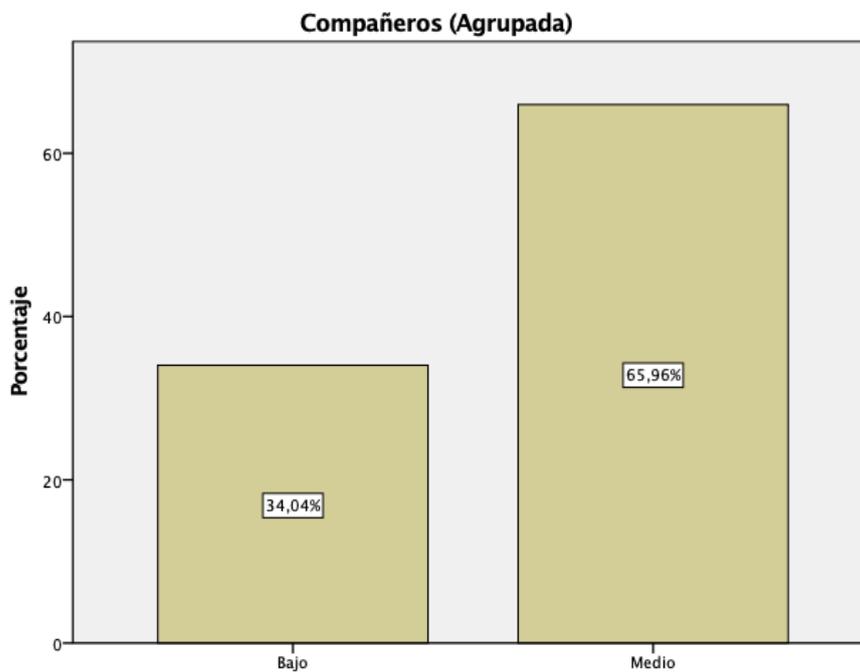
Nota: El 53,2% encuentra un nivel medio en la dimensión supervisión. La supervisión es una actividad que permite verificar como se está desarrollando el trabajo local y diario in situ, generalmente esta función esta ejecutada por los líderes de la organización. Para lograr mayor satisfacción laboral, la supervisión no solo debe señalar las actividades mal ejecutadas, si no que el líder del departamento debe tener las competencias necesarias para brindar el soporte necesario de enseñanza para corregir las actividades que se vienen desarrollando de manera errónea. (Robbins y Judge 2016).

Tabla 17
Compañeros (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	34,0
Medio	31	66,0
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 15: Dimensión compañeros



Nota: El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión compañeros de trabajo. La convivencia laboral genera relaciones entre las personas que laboran en la organización. Los seres humanos son gregarios y tienden a formar grupos informales dentro de la organización, estos grupos generalmente se forman por afinidades y rasgos de personalidad. Por lo tanto, los líderes de la organización deben estar atentos a la conformación de estos equipos. Se debe evitar malentendidos entre los grupos formales y se debe procurar una convivencia sana entre los miembros de los equipos (Robbins y Judge 2016).

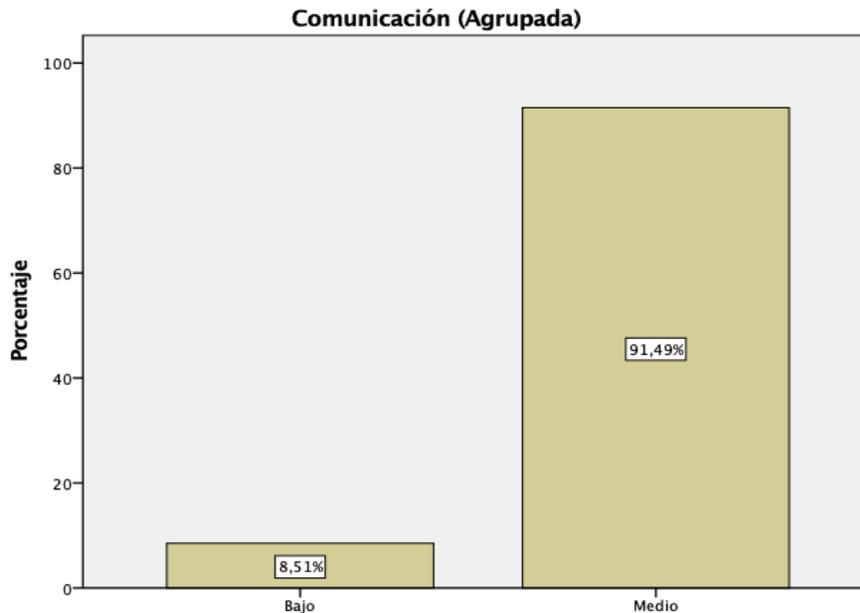
Tabla 18

Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8,5
Medio	43	91,5
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 16: Dimensión comunicación



Nota: El 91,5% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión comunicación. La comunicación es un elemento que puede unir expresiones o que puede desunir. Es necesario mediar la comunicación, definir el canal formal, las personas que tienen acceso y la cantidad de información que se puede recibir. (Robbins y Judge 2016, p. 179).

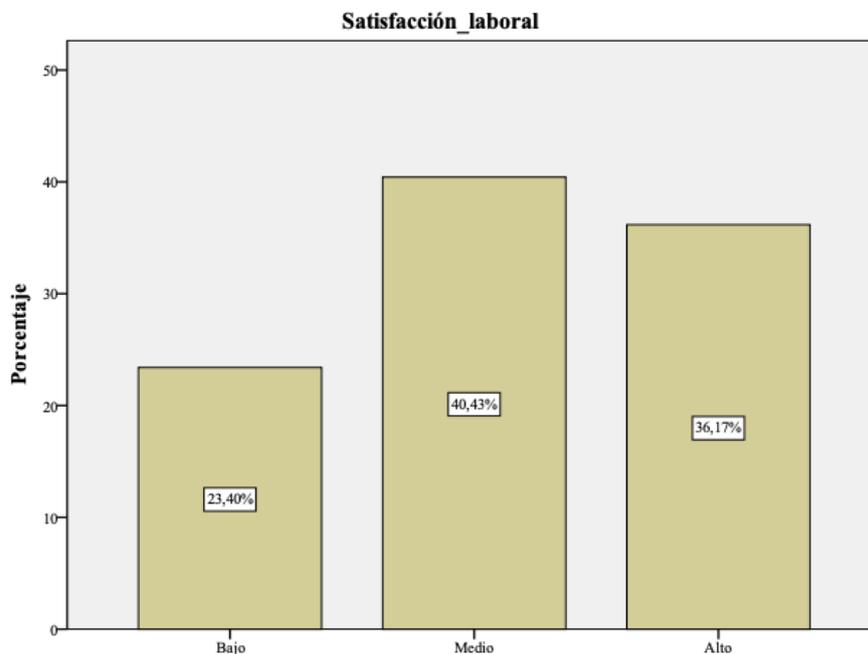
Tabla 19

Satisfacción laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	19	40,4
Alto	17	36,2
Total	47	100,0

Nota: elaboración propia

Figura 17: Satisfacción laboral (agrupada)



Nota: El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral. Para Hellriegel y Soclum (2016) la satisfacción en los centros laborales es un asunto psicológico y de percepción, engloba las vivencias que tienen los colaboradores en la organización, las mismas que generan un sentimiento positivo o negativo de las acciones que realiza la organización.

Tabla 20
Correlaciones entre variables

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

Nota: elaboración propia

Interpretación: se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que $r=0.878$. Además, el sig bilateral es igual a 0.00, que es menor de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H1 y se descarta la hipótesis H0.

3.2. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que $r=0.878$. Además, el sig bilateral es igual a 0.00, que es menor de 0.05 y por lo tanto se puede aceptar la hipótesis positiva.

Los resultados del estudio concuerdan con las conclusiones de González (2018) quien evidenció, gracias al análisis e interpretación de los gráficos desarrollados y diagnosticados, que el clima organizacional si influye sobre la satisfacción laboral en todas aquellas medianas empresas que fueron tomadas como parte del estudio, esto quiere decir que a medida que el clima organizacional aumente o mejore, progresivamente la satisfacción de los empleados mejorará o aumentará en paralelo, de igual forma la investigación de Wilches (2018) concluye que el clima organizacional drásticamente llega a influir en lo que respecta a la satisfacción laboral, además esta destaca que para mejorar el desarrollo del clima organizacional, el gerente de la empresa tiene que tener en cuenta que lo más importante es todo aquello presente en el clima organizacional, el mismo que permitirá aumentar los niveles presentes de satisfacción en los colaboradores. En

este sentido también Paredes (2018) permite probar que existe relación entre ambas variables estudiadas.

El 70,2% de los colaboradores encuentra un nivel medio en el clima organizacional. Para Bustos, Miranda y Peralta (2010) el clima organizacional es la base fundamental para desarrollar un ejercicio empresarial adecuado, cuando el clima laboral se gestiona de una manera adecuada se logran ambientes de convivencia óptimos donde los individuos pueden desarrollar sus potencialidades al máximo y cumplir con los objetivos laborales. Los resultados de la investigación de Chuquipoma y Mendo (2018) también informan de niveles bajos de la variable clima organizacional en una organización, producto de una mala gestión de las autoridades y una marcada falta de importancia para este tema por parte de los líderes. De igual forma Guzmán (2018) destaca bajos niveles del clima organizacional producto de malos entendidos sobre la fuerza de ventas.

El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral. Para Hellriegel y Soclum (2016) la satisfacción en los centros laborales es un asunto psicológico y de percepción, engloba las vivencias que tienen los colaboradores en la organización, las mismas que generan un sentimiento positivo o negativo de las acciones que realiza la organización.

El estudio de Bardales (2021) logró reconocer y evidenciar ciertamente la relación existente entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en la ONPE, es decir que mientras el clima organizacional este siendo desarrollado correctamente, la satisfacción laboral de los trabajadores será cada vez mejor. Bardales para concretar su estudio a manera de recomendación hizo énfasis en reconocer todos aquellos factores que tienen una fuerte repercusión en el ambiente de trabajo, esto debido a que aquellos factores podrían afectar los niveles presentes de satisfacción.

Un factor que afecta la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, El 53,2% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo. Son todos los aspectos que pueden ser percibidos por los sentidos y

tienen a materializarse en un elemento de la organización. Estos elementos son las condiciones y características que presentan las oficinas, las calidades de los mobiliarios, incluyendo uniformes y materiales de protección. También tiene que ver con los niveles óptimos de iluminación y temperatura (Robbins y Judge 2016).

El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión compañeros de trabajo. La convivencia laboral genera relaciones entre las personas que laboran en la organización. Los seres humanos son gregarios y tienden a formar grupos informales dentro de la organización, estos grupos generalmente se forman por afinidades y rasgos de personalidad. Por lo tanto, los líderes de la organización deben estar atentos a la conformación de estos equipos. Se debe evitar malentendidos entre los grupos formales y se debe procurar una convivencia sana entre los miembros de los equipos (Robbins y Judge 2016).

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La sensación del clima organizacional que perciben los colaboradores guarda una estrecha relación con el grado de satisfacción en el trabajo. Se puede concluir que es necesario gestionar los factores que intervienen en la organización para garantizar felicidad en el trabajo

El clima organizacional presente un nivel medio producto de las posibilidades de comunicación entre pares, el tipo de liderazgo de la gerencia central y también debido a las posibilidades de tomar decisiones que ofrece la organización.

El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, por lo tanto, los colaboradores se sienten medianamente contentos con los aspectos de la gestión de personas en la empresa.

Los factores que afectan de manera negativa la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, se verifica que los aspectos tangibles para laborar, incluyendo materiales y temperaturas ambientales no son muy adecuadas, finalmente las relaciones entre compañeros de trabajo no permiten la coordinación de tareas generando conflictos innecesarios.

4.2. Recomendaciones

La gerencia general debe tomar en cuenta los resultados de la investigación con el fin de sensibilizarse con la importancia que tiene el clima organizacional en la sensación de satisfacción de los colaboradores.

La gerencia general debe mejorar las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores, procurando brindar los uniformes y materiales correctos para los servicios de mantenimiento de las unidades.

La gerencia general debe implementar un plan de trabajo que se oriente a la integración de los colaboradores entre áreas, se debe incluir festividades de cumpleaños, salidas por días festivos, reuniones deportivas de integración

La gerencia general debe capacitar a sus líderes y supervisores en técnicas de manejos de conflictos y manejo de personal.

REFERENCIAS

- Álvarez, L., López, L. y Silva, N. (2018). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil*. Podium 35, 3. doi:10.31095/podium.2019.35.6
- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL
- Bardales, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020*. Universidad Científica del Sur. Recuperado: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TL-Bardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bertalanffy (1994). *Teoría general de los sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. 7ª ed. México.
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Bustos, P. Miranda M y Peralta R. (2010). *Clima laboral. Administración y gerencia*. (4ª ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Callao, I. (2020). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la central de notificaciones de la Corte Superior de Lambayeque, 2019*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6685>
- Carrión, B. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña. Región Lambayeque año 2018*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (8ª ed.). México: Editora McGraw-Hill
- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús-2017*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Crisanta, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6916/Crisanta%20Farro%20Liseth%20Beatriz.pdf?sequence=1>
- Cruz, V. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 80036 de Trujillo, 2019*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7331>
- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53259/Fanzo_NZV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Faya, A., Venturo, C. y Herrera, M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, vol. 8, núm. 3, 2018
- Goncalvez, H. (2007). *Dimensiones del clima laboral*. Estados Unidos: Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gonzales, M. (2006). *Comportamiento Laboral*. (8ª ed.). México: Compañía Editorial Continental
- González, A. (2018). *Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras*. Universidad de Valparaíso. Recuperado: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvscil/2561/Altinay%20Gonz%C3%A1lez%20D%C3%ADaz%20-%20Clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20medianas%20empresas%20constructoras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. Universidad Ricardo Palma. Recuperado: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. decima edición. Thompson. España
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

- Huamani, D. y Pauzar, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16629/Huamani_hd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Justo, J. y Llauce, K. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la I.E. 2081 Perú Suiza, Puente Piedra, Lima, 2021*. Universidad Privada del Norte. Recuperado: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28136/Justo%20Leon%2c%20Jhadyra%20Priscila%20-%20Llauce%20Luna%2c%20Karen%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kumar, M. y Sharma, S. (2016). *La satisfacción del cliente en la industria bancaria*. Conference: International Conference on Banking and Finance. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/311913355_Customer_Satisfaction_trends_in_Banking_Industry-_A_Literature_review
- Mendoza, G. (2020). Análisis estadístico de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de farmacia del hospital Teodoro Maldonado Corbo. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR". Vol 3, Num 6 (jul-dic). <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0015>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Negrin, E. y Montesdeoca, M. (2018). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación ISSN 1390-9150/ Vol. 6 / Nro. 2 /
- Paredes, M. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28212/1/28%20GTH.pdf>
- Parsons, W. (1996). *Carrera Desarrollo Internacional*. Estados Unidos Emerald Maturana (1999). *Importancia de las organizaciones*. (2ª ed). Ecoe ediciones
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Decimo quinta edición. Pearson. México.
- Ruiz, M. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11869/1/T-UCSG-POS-MGSS-160.pdf>

Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Ciencia latina*, (3), 31.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218>

Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

Wilcherrez, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. Univesidad Externado de Colombia. Recuperado: [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima organizacional y satisfaccion laboral del trabajador en la empres a Minería Texas Colombia;jsessionid=36CDF98211C6E4B1DF44BC593816BB37?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima%20organizacional%20y%20satisfaccion%20laboral%20del%20trabajador%20en%20la%20empres%20a%20Mineria%20Texas%20Colombia;jsessionid=36CDF98211C6E4B1DF44BC593816BB37?sequence=1)

Zumaeta, J. (2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Peru21. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/>

ANEXOS

Cuestionario para medir la variable clima organizacional

Estimado colaborador

Lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis la respuesta que usted cree correcta.

MA: Muy de acuerdo

A: De acuerdo

I: Indiferente

D: En desacuerdo

MD: Muy en desacuerdo

	MA	A	I	D	MD
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación					
La entidad cuenta con canales de comunicación formales					
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad					
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad					
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad					
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas					
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios					
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad					
Me siento identificado con la visión de la entidad					
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad					
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías					
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta					
Los líderes de la entidad son íntegros					

El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades					
La entidad reconoce el trabajo bien hecho					
La toma de decisiones en la entidad es centralizada					
Los colaboradores pueden tomar decisiones					

Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral

Estimado colaborador

Lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis la respuesta que usted cree correcta.

MA: Muy de acuerdo

A: De acuerdo

I: Indiferente

D: En desacuerdo

MD: Muy en desacuerdo

	MA	A	I	D	MD
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad					
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades					
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.					
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.					
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos					
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.					

Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo					
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad					
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo					
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas					
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades					

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnica / Instrumento
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz?	General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.			Comunicación Conflicto y cooperación Confort Estructura	
	Específicos Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz	Clima organizacional	Identidad Innovación Liderazgo Motivación	Encuesta Cuestionario
	Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage	H0: No existe relación entre el clima organizacional y la	Satisfacción laboral	Toma decisiones Satisfacción con las condiciones de trabajo	

Clínica Automotriz,
Chiclayo 2021.

satisfacción laboral en
Garage Clínica
Automotriz

Satisfacción
laboral con la
superación
personal
Satisfacción con la
recompensa
Satisfacción con la
supervisión
Satisfacción
laboral con los
compañeros de
trabajo
Satisfacción con
las
comunicaciones

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 ANOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TITULO DE LA INVESTIGACION EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Llacsahuanga Torres Yaquelin Maryorith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
	ESPECIFICIOS: Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
		El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS : _____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 ANOS
	CARGO	SUB-GERENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u> EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN GARAGE CLINICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Llacsahuanga Torres Yaquelin Maryorith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


COMCREAT SRL

RAFAEL ZOUJARDO E.
 Firmante del informe experto

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZ
	PROFESION	LIC EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 ANOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u> EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Llacsahuanga Torres Yaquelin Maryorith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo 2021.	
		El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de

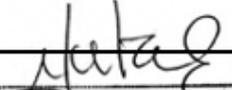
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS : _____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


Mr. Julio Roberto Izquierdo Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16851



Consentimiento informado

Chiclayo, 11 de febrero del 2022

Estimada Señora

Dra. Carla Reyes Reyes

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que la Srta. YAQUELIN MARYORITH LLACSAHUANGA TORRES estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Oswaldo Maza Cisneros".

Ing. Oswaldo Maza Cisneros
Gerente

Figura 18: Trabajo de campo



Nota: fuente del investigador

Figura 19: Instalaciones de la empresa



Nota: fuente del investigador

Figura 20: Alta gerencia



Nota: fuente del investigador

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0098-2022-FACEM-USS**

Chiclayo, 21 de marzo de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0088-2022/FACEM-DA-USS de fecha 18/03/2022, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 21/03/2022, donde se solicita la actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	LLACSAHUANGA TORRES YAQUELIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	TEJEDA CADENA DENIS RUBÉN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN GARAGE CLINICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0724-FACEM-USS-2017, de fecha 31/07/2017, fila donde indique los datos de Llacsahuanga y N°2225-FACEM-USS-2014, de fecha 26/12/2014, numeral 22.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Fiorella Giannina Molinelli

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Liset Silva

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Pimentel, 21 de marzo de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0088-2022/FACEM-DA-USS, presentado con fecha 18/03/2022, por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 21/03/2022, donde solicita el cambio de asesor de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO UNO: DESIGNAR, como nuevo asesor de tesis de la estudiante de la EAP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	ASESOR
1	LLACSAHUANGA TORRES YAQUELIN MARYORITH	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO, 2022	DR. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE

ARTÍCULO DOS: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0952-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2019, numeral 05.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Fiorella Molinelli

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Liset Silva

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc. Escuela / Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 20 de julio del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

YAQUELIN MARYORITH LLACSAHUANGA TORRES con DNI 47840592

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN GRAGE CLINICA AUTOMOTRIZ , CHICLAYO 2021 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN , de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
YAQUELIN MARYORITH LLACSAHUANGA TORRES	47840592	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 099-2022-FACEM-USS, presentado por los Bachilleres, Llacahuanga Torres Yaquelin Maryorith, con su tesis Titulada EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de febrero de 2022



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA A AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022

AUTOR

Yaquelin Maryorith Llacsahuanga Torres

RECuento DE PALABRAS

10788 Words

RECuento DE CARACTERES

60496 Characters

RECuento DE PÁGINAS

54 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

313.6KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 22, 2023 2:57 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 22, 2023 2:58 PM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado