



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL ÁREA DE LACTEOS EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2016”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Mia Ximena Ramirez Vivar

Oscar La Cruz Vargas

Asesor:

Mg. Lic. Ana Nomberto

Lima - Perú

2017

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Juan Haruo Inamine Takayama , Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Mia Ximena Ramirez Vivar
- Oscar La Cruz Vargas

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: El clima organizacional en una empresa de alimentos y bebidas en el área de lácteos en la ciudad de Lima en el año 2016 para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Ing. /Lic./Mag./Dr. Juan Inamine

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité de trabajos de investigación, conformado por: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; designados mediante *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo: Excelente [18 -20]

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes nos dieron la fortaleza y todo el apoyo en este largo camino, esto ha sido posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los docentes de la Universidad Privada del Norte, por su paciencia, dedicación, motivación, conocimiento y guía que nos brindaron en este largo camino y que seguiremos contando cuando ya salgamos de aulas.

Gracias a todos nuestros compañeros de clase que estuvieron con nosotros en este largo camino, por los momentos que convivimos estos años, el aprendizaje mutuo que hemos compartido, los trabajos grupales y sobre todo la amistad que se ha forjado.

Gracias a nuestras familias, parejas y amigos personales quienes con son claves en nuestras vidas y con su apoyo constante, motivación y energía que nos han dado en todo este tiempo

Gracias a los colaboradores de Nestlé Perú, ya que ellos se han participado en nuestra investigación de forma desinteresada. Sin ellos esta investigación no habría obtenido el resultado deseado.

Gracias a nuestros superiores laborales, que nos dieron la oportunidad de que podamos superarnos a nosotros mismos, dándonos la facilidad de realizar estudios superiores.

Gracias a aquellos familiares, amigos que en vida hemos conocido y amado, y que físicamente no están con nosotros y que hubieran estado orgullosos de nosotros por este gran logro y que lo están donde están en estos momentos.

Y sobre todo, Gracias Dios por este logro que hemos obtenido y por bendecirnos cada día.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación realiza el análisis y evaluación del clima organizacional de una planta de lácteos en una empresa de alimentos y bebidas de la ciudad de Lima, aplicando investigación descriptiva para conocer más sobre el clima organizacional de esta empresa a través de sus diferentes dimensiones.

En la primera parte vemos la realidad problemática empezando desde el concepto de clima organizacional, luego la gestión del clima organizacional a nivel mundial, Latinoamérica, en nuestro país y en la empresa que es objeto de estudio, luego vemos los antecedentes que son investigaciones tanto nacionales como internacionales que tocan el Clima organizacional como variable de estudio, así también tenemos las bases teóricas que vendrían a ser las dimensiones sobre la cual trabajaremos. Así mismo enunciamos nuestra pregunta problema de la investigación, el objetivo general de la misma y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo veremos la metodología de investigación, tomamos la población que es la empresa de estudio y sobre esa tomamos una muestra, se definen las técnicas de recolección de datos y los métodos de procesamiento de información. En el tercer capítulo veremos los resultados de la investigación aplicada y en el cuarto capítulo las implicaciones y conclusiones de nuestra investigación.

PALABRAS CLAVES: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según (Chiavenato, 1992)), el concepto de clima organizacional engloba diferentes aspectos que van desde el tipo de organización, el uso de la tecnología, las políticas y reglamentos internos, y los objetivos estratégicos de la organización, todo esto, ligado a la estructura, si revisamos los factores sociales podemos ver aspectos como la actitud de los colaboradores y la forma de castigar o premiar las conductas de los empleados.

En Latinoamérica, las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima laboral para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora.

Hay todavía mucho trabajo por hacer y según los resultados obtenidos en el estudio realizado hay 3 factores importantes por desarrollar; es necesario construir espacios de trabajo donde los colaboradores puedan desarrollar todo su potencial, el sentido de pertenencia de los colaboradores tiene muy buen resultado, y esto debe impulsar a las compañías a construir relaciones de confianza y hacerlos sentir como parte fundamental de sus proyectos y equipos de trabajo, por último el punto que se debe mejorar es que las organizaciones diseñen planes de carreras a los que puedan acceder sus colaboradores y les brinden oportunidades de capacitación para aprovechar todo su potencial y desarrollar sus carreras profesionales.

En el Perú, según (Bardales, 2015) se ha notado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los CEO de las empresas en torno al clima organizacional durante los últimos diez años, en los comités de ejecutivo ya no solo se ve variables como la rentabilidad, la liquidez o la producción sino también el clima organizacional como una variable intangible. Los CEOS en Perú ya ven el clima organizacional como una variable intangible del negocio.

Es importante describir como es la gestión del clima organizacional en empresas de producción del Perú, que factores intervienen en dicho clima y como se ha ido evolucionando. Las fábricas de producción, donde el estrés laboral, la presión y el trabajo repetitivo genera

un clima particular son objetos de estudio y análisis, sabemos que el objetivo central de toda empresa es generar rentabilidad, sin embargo, la satisfacción de los trabajadores, el hecho de que se sientan motivados, recompensados y se sientan parte importante de la empresa es fundamental para los resultados de la empresa.

En ese sentido, es importante conocer la importancia del estudio del clima organizacional y el sentir de los trabajadores sobre la empresa donde laboran. En la ciudad de Lima, capital del Perú se encuentra la empresa objeto de estudio, la cual, viene operando desde el año 1940 y cuenta con una planilla de aproximadamente 900 colaboradores, que se dividen en 800 operarios, 100 personal administrativo.

La empresa, viene teniendo una fuga de talentos, es decir el personal no tiene muy ligado a la cultura organizacional el sentido de pertenencia y al tener mejores opciones abandonan la fábrica sin pensarlo dos veces. La empresa, además, terceriza áreas del proceso productivo que antes realizaban los mismos operarios y que generaban mayores utilidades. En ese sentido, se plantea la necesidad de realizar una descripción de la gestión del clima organizacional, para conocer el estado del mismo y analizar los factores que podrían estar influyendo en la productividad de los colaboradores.

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1. Antecedentes Nacionales

Huamani, (2013) realizó la investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, La línea 1 en el 2013”, en la universidad nacional tecnológica de Lima Sur -2013, Lima-Perú) la investigación llego a las siguientes conclusiones:

El objetivo de la tesis fue “explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima línea 1 en el 2013”.

Desarrollo una investigación experimental con una población conformada por los conductores del metro de Lima la línea 1, Las conclusiones de esta investigación nos indican que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba de que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima.

Para esta investigación si bien es cierto el clima organizacional está en un nivel medio productivo, para la organización es muy importante pero debe elaborar planes de reconocimiento y motivación al personal ya que es su factor más importante y mejorar los canales de comunicación y poder explotar las habilidades que estos tienen ya que si bien es cierto son conductores de trenes pero también pueden mandarlos a taller de liderazgos tanto a ellos como a sus superiores para poder mejorar la comunicación entre ellos.

Quispe, (2015) realizó la investigación “el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas - 2015” en la Universidad nacional José María Arguedas, Apurímac-Perú) la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El objetivo de la tesis fue “determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Desarrollo una investigación experimental con una población conformada por el total de trabajadores de todos los niveles, que prestan servicios en la municipalidad distrital de Pacucha, siendo un total de 64 trabajadores.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, evidencia que existe una correlación directa positiva alta que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables ($r=0,743$)

La presente tesis si bien es cierto su relación entre clima organizacional y desempeño laboral existe una correlación directa positiva alta, se pudo observar que la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral tiene una relación muy débil y eso se debe a que la motivación tiene mucha importancia para los trabajadores y su desempeño.

Por tal manera es importante que las empresas hagan un programa de incentivos o reconociendo al personal, hacer líneas de carrera, en otras palabras, hacer planes para incrementar la motivación del colaborador.

Aplicando la información obtenida a nuestra investigación, podemos ver que un programa de reconocimiento puede lograr mejorar el desempeño de los trabajadores en beneficios de la empresa.

Panta, (2015) realizó la investigación “El Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo “talentos” – 2015” de la ciudad de Chiclayo, en la Universidad católica

Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque-Perú la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El objetivo de la tesis fue “Identificar el clima organizacional existente entre la plana docente y determinar el nivel del desempeño laboral de los mismos dentro del consorcio educativo”, desarrollo una investigación experimental con una población de 25 personas distribuidas en los distintos grados de la institución educativa.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que se evidencia que no existe una relación o influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del caso en estudio. El nivel de clima organizacional respecto al desempeño laboral del caso de estudio es una correlación positiva muy baja ($r=0,117$).

En el caso mencionado podemos ver que si bien es cierto el adecuado clima organizacional va de la mano con el desempeño organizacional de los docentes para que estos puedan hacer bien sus labores y los alumnos sientan una gran enseñanza por parte de estos, sin embargo, el resultado es una correlación positiva muy baja debido a que los directivos son autoritarios con sus docentes a tal punto que los explotan.

Como es sabido este clima es malo ya que los docentes no trabajan bien ya que sienten la falta de confianza de los directivos, siendo el más perjudicado el estudiante del centro de estudios. Se recomienda que debe haber una confianza entre directivos y docentes para mejorar el clima organizacional por el bien de la institución y sus estudiantes.

En este caso, podemos ver como una adecuada comunicación entre los directivos, gerentes o jefes es importante para los colaboradores y la satisfacción que se puede generar con estos cambios significativos.

1.1.1.2. Antecedentes Internacionales

León, (2009), realizo la investigación “*El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño bolívar*”, en la Universidad Experimental de Guyana. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El objetivo de la tesis fue “determinar las dimensiones del clima organizacional que inciden sobre la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño – bolívar de puerto Ordaz, Municipio Caroní “, desarrollo

una investigación experimental con una población de 42 docentes de los centros de educación inicial adscritos a la fundación del Niño Bolívar de puerto Ordaz.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que para garantizar un desarrollo institucional adecuado es importante establecer un clima organizacional que contribuya a la efectiva satisfacción del personal, que ofrezca condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, una comunicación clara y efectiva, que les permita al personal ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuo, sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas.

Al relacionar las dimensiones de ambas variables, según el coeficiente de correlación Pearson se encontró una correlación significativa en las variables estudiadas ($r = 0,48$ promedio).

Esta conclusión nos muestra la importancia de la comunicación clara y efectiva a todo nivel, donde los colaboradores se sientan integrados, la clave de un buen clima organizacional es la satisfacción del personal y el sentirse integrado con la empresa en la que laboran.

Martínez, (2002) realizó la investigación “Diagnostico del clima organizacional en una empresa del sector comercial en sus instalaciones de monterrey” - 2010, en la Universidad Autónoma de nuevo León, Nuevo León-México). La investigación llego a las siguientes conclusiones:

El objetivo de la tesis fue “conocer cuál es el clima organizacional actual de esta empresa que comercializa productos para laboratorio, tanto de su oficina matriz como de su centro de distribución, ambos localizados en la ciudad de monterrey”, desarrollo una investigación experimental con una población de 90 personas segmentadas por el total de áreas de la empresa.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que 58, 81% de los empleados encuestados saben cuál es su rol o papel dentro de la organización, mientras que del total 82,97 de la población de encuestados saben que si pueden llegar a sus objetivos ya que son alcanzables para ellos, mientras que un 4,07% desconoce tanto los objetivos como su rol en la empresa y analizando la integración o que tan camiseta son con su empresa, el 69,18% son leales a la empresa donde trabajan ya que sienten de forma recíproca que la empresa depende de ellos.

Esta empresa que se dedica al comercio de insumos para laboratorios y el fin de la investigación del clima organizacional a través de sus sub-dimensiones como liderazgo, integración, motivación, innovación y cambio, compromiso, etc. ; y se puede apreciar que los trabajadores están identificados con su empleador ya que estos les ofrecen buenos incentivos, líneas de carrera, retribuciones económicas y libertad de tomar decisiones sin necesidad que un jefe le diga que hacer ya que al entrar pasan un programa de entrenamiento para la toma de decisiones en el puesto de trabajo, lo cual hace que estos tomen decisiones acertadas y sientan que su compañía confía en ellos.

1.1.2. Bases teóricas

1.1.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es un concepto del que se ha estudiado desde varias décadas atrás, teniendo en la actualidad una gran importancia para las empresas, ya que dejó de ser un tema externo y se convirtió en un tema importante al que es necesario investigar. (Lewin, Lippitt, & White, 1939) afirman “existen 6 dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional.”

Sin embargo el término de clima organizacional ha tenido diferentes significados de acuerdo a la rama en la que se quiera abordar. (Schneider & Hall, 1972) afirman “el clima organizacional se define como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral. Se trata de un concepto multidimensional e indeterminado, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la personalidad de esta, en tanto que las características personales de un individuo configuran sus características propias de la personalidad; en consecuencia, el clima de una organización se constituye a partir de una configuración de características propias de esta.”

Existen diferentes tipos de definiciones que se han propuesto para el término de clima organizacional, sin embargo la mayoría concuerda en que tiene una gran influencia en la productividad, los resultados y el desarrollo profesional del personal.

1.1.2.2. Estructura organizacional

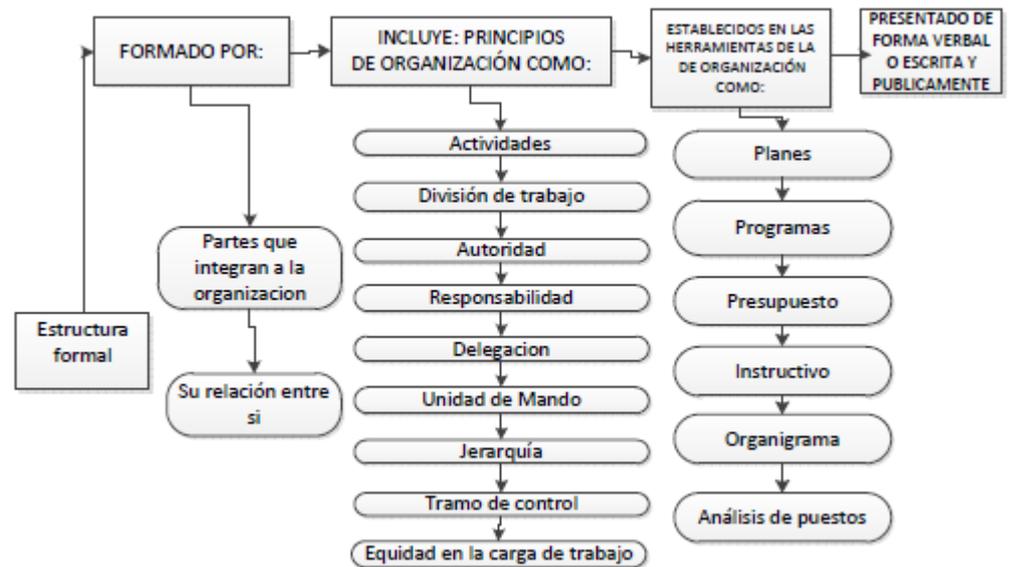
La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas define muchas características de como se va a organizar. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretendan realizar.

Organización: proviene del latín organon que significa órgano como elemento de un sistema ampliando más este concepto, organizar es el proceso de distribuir actividades, recursos, a través de la división de funciones, definiendo las autoridades y responsabilidades de cada departamento para que la empresa pueda alcanzar de una forma fácil sus metas

Estructura: Sergio Hernández define a la estructura como: “Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas” . Una definición muy general no solo para la administración donde esta palabra procede del latín structura que se refiere a disposición orden de las partes dentro de un todo, es un grupo de elementos unidos que tienen la capacidad de soportar grandes cargas sin romperse ni deformarse. (Vasquez, 2012).

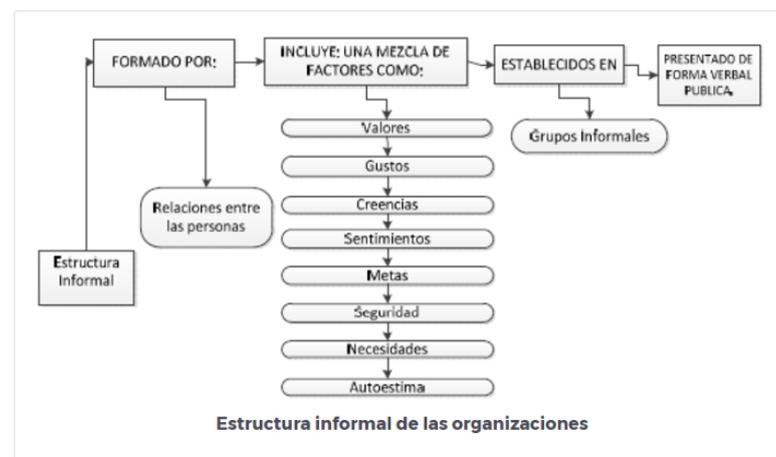
1.1.2.3. Tipos de estructura organizacional

Estructura formal: Esta estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras. En la figura1 se muestra que la estructura formal esta integrada de las partes que forman a una organización y su relación entre si a través de los principios fundamentales de la organización que se establecen con ayuda de las herramientas y se presentan en forma verbal o documentos públicamente donde los algunos de los integrantes puedan consultar, como está regida la estructura formal de la organización. (Vasquez, 2012)



Estructura informal: Su origen esta en la estructura formal ya que de ahí parte la formación de estructuras de la relaciones entre los miembros de conforme a una mezcla de factores como se muestra en la Figura 2 donde se observan algunos dan origen a este tipo de estructura. (Vasquez, 2012)

La estructura informal obedece al orden social y estas suelen ser más dinámicas que las formales .En la figura 2 que se muestra a continuación, se observa que la estructura informal se integra a través de relaciones entre personas de acuerdo a una mezcla de factores que llegan a formar grupos informales que son representadas verbalmente de manera pública. (Vasquez, 2012)



1.1.2.4. Organigramas:

(Thompson, 2009) expone que “los organigramas son a representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa y organización que reflejan la posición de las áreas que integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y asesoría”.

(Thompson, 2009) “se basó en las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin e su libro “Organización de empresas” y Elio Rafael de Zuani en su libro “Introducción a la administración de organizaciones” donde se clasificaba a las organizaciones 1) Por su naturaleza, 2) por su finalidad, 3) por su ámbito, 4) por su contenido y 5) por su presentación o disposición grafica”.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo es el clima organizacional en el área de lácteos de la empresa de alimentos ubicada en la ciudad de Lima durante el periodo 2016?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir el clima organizacional en el área de lácteos de la empresa de alimentos y bebidas, en el mercado de Lima, en el periodo 2016

1.3.2. Objetivo específico

Describir sobre las recompensas de los trabajadores y si las remuneraciones van de acuerdo a sus funciones

Explicar más acerca de las normas de la empresa y la tolerancia al conflicto entre empresa y colaboradores.

Describir la forma de comunicación de los altos mandos de la empresa hacia los colaboradores.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. (Tamayo, 1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"

La empresa que es objeto de estudio cuenta con un universo total en Perú de 1500 trabajadores de los cuales:

Obreros: 1000

Empleados: 400

Ejecutivos: 100

2.2 Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. (Tamayo, 1997), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico"

Para nuestra investigación, se está considerando analizar a los colaboradores del área de lácteos que son un total de 90 trabajadores, utilizando la fórmula de cálculo de la muestra y con un margen de error del 5%, tenemos como resultado 73 personas que deberán ser encuestadas

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los métodos que se utilizaran serán encuestas a los colaboradores que laboran en dicha empresa y también se contara con entrevistas con preguntas especiales con representantes de la compañía, tanto representantes de recursos humanos, dirigentes sindicales empleados y otros representantes de la compañía.

2.4 Métodos y procedimientos de análisis de datos

Una vez que se haya realizado las encuestas y las entrevistas se procederá a recopilar la información y se harán las conclusiones de las mismas lo que nos llevara a unas posibles conclusiones de este trabajo de investigación y responder la pregunta que nos hemos planteado.

Los resultados se mostrarán a través de tabulaciones estadísticas que nos permitirá explicar mejor que encontramos en la investigación

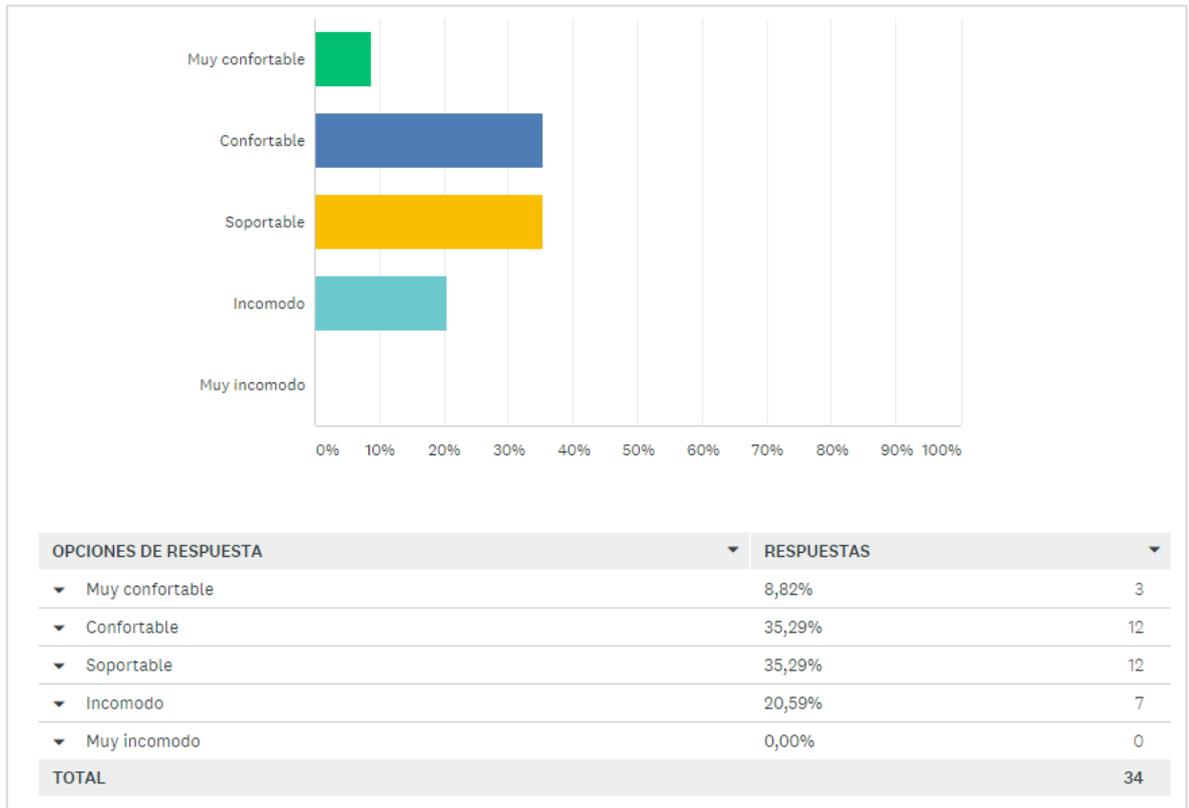
CAPÍTULO III RESULTADOS

Se presentan los resultados previos del proyecto de investigación, para esta primera parte se pudo encuestar a un total de 34 colaboradores (Ver anexo para encuesta completa).

Los resultados que se mostraran hasta el momento son los siguientes, solo se están considerando las primera 5 preguntas del cuestionario.

Pregunta 1: En relación a las condiciones físicas del puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que este es:

Tabla 1

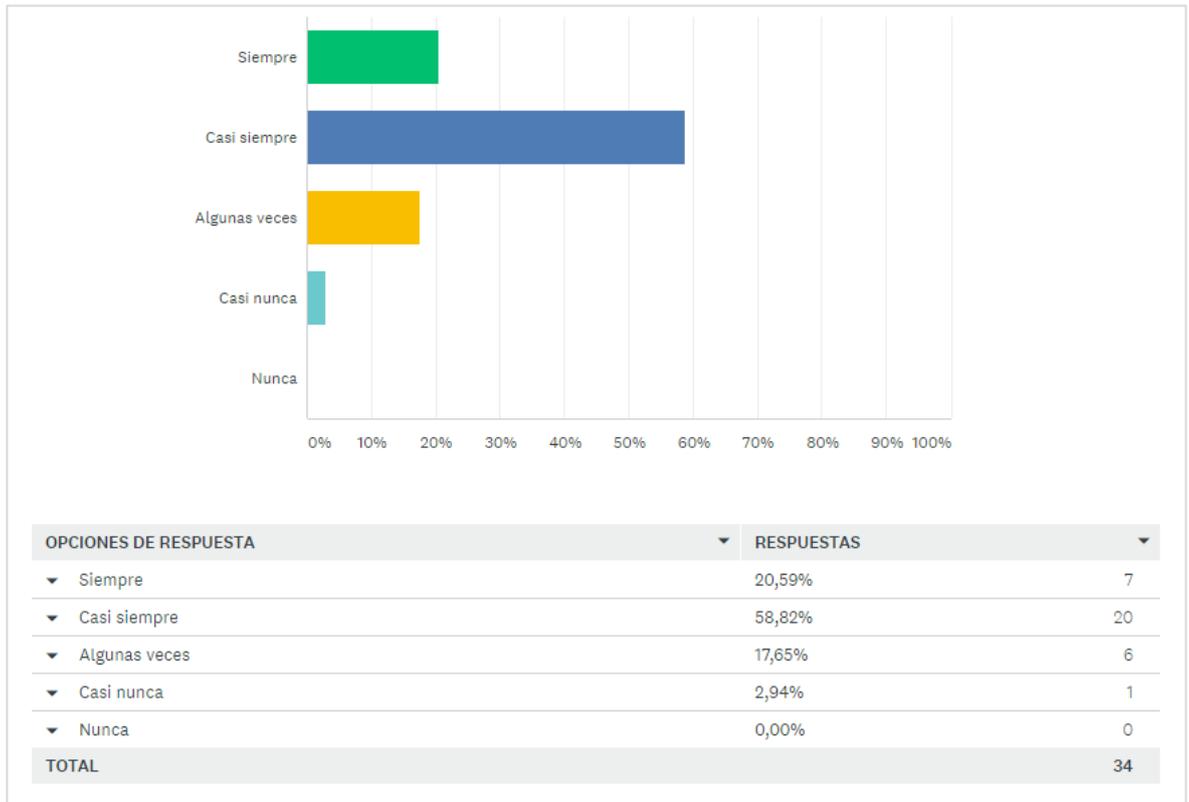


SurveyMonkey.com

La gran mayoría de respuestas se encuentran entre las opciones Confortable y Soportable, esto nos hace evaluar la opción de poder mejorar las condiciones físicas de trabajo de los colaboradores de la fábrica.

Pregunta 2: Usted tiene suficiente tiempo para cumplir con su trabajo habitual

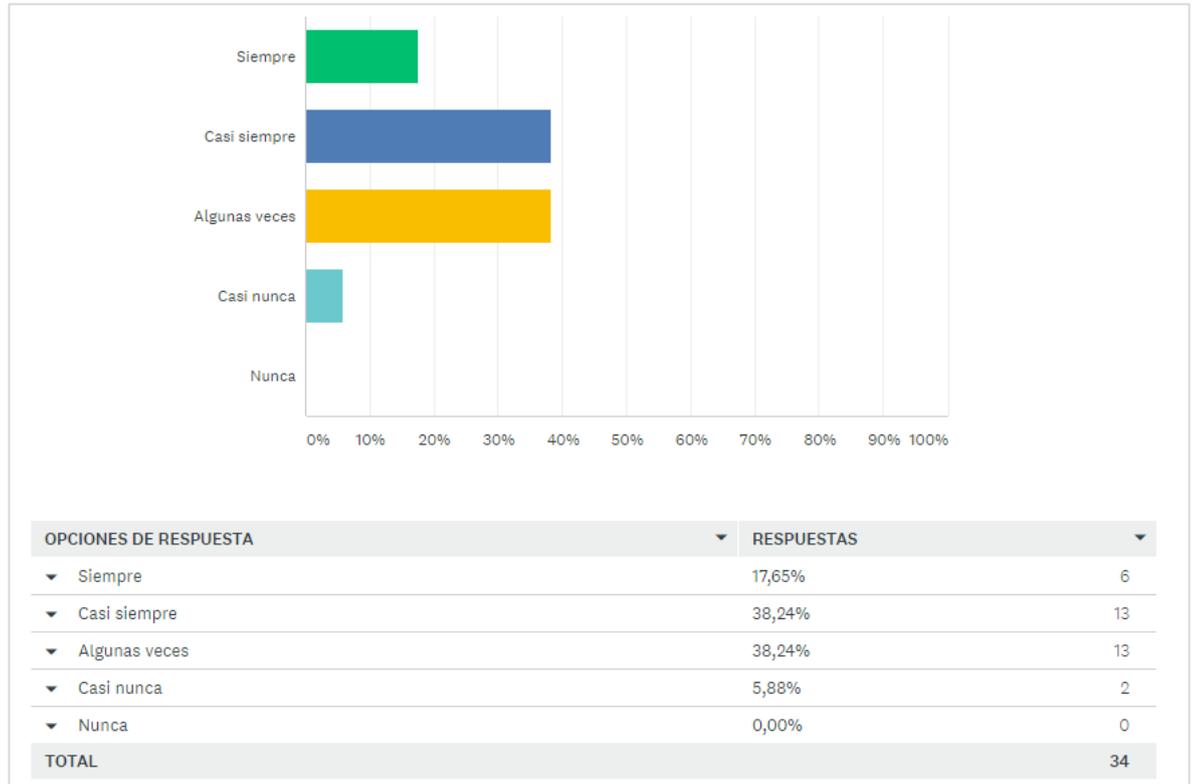
Tabla 2



Podemos ver que los colaboradores pueden cumplir con las actividades designadas por sus superiores dentro del horario laboral, según los comentarios que pudimos recoger las horas extras que se puedan generar son por pedido del superior, para poder cubrir alguna falta o para avanzar alguna producción.

Pregunta 3: ¿Está usted de acuerdo en cómo se está gestionando el departamento en el trabajo respecto a las metas que este tiene encomendadas?

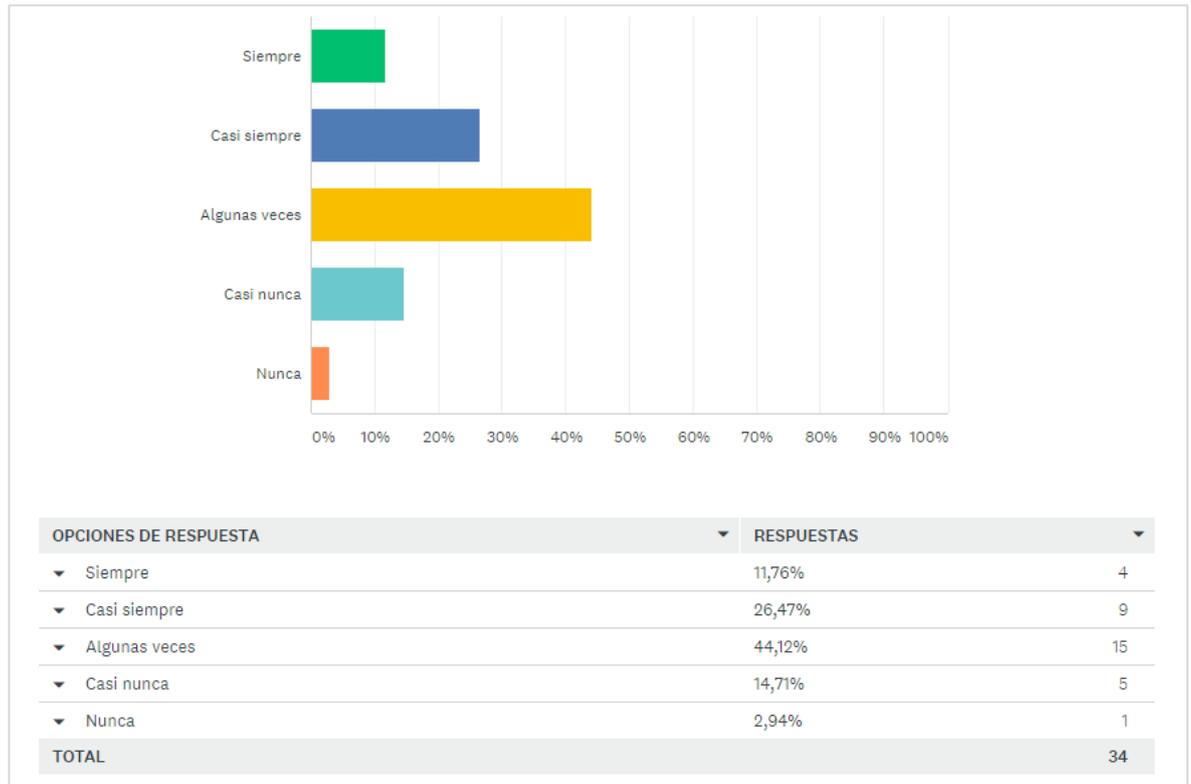
Tabla 3



Los colaboradores, sienten que casi siempre, o algunas veces se gestiona las actividades laborales en relación a las meta encomendadas por la organización.

Pregunta 4: ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

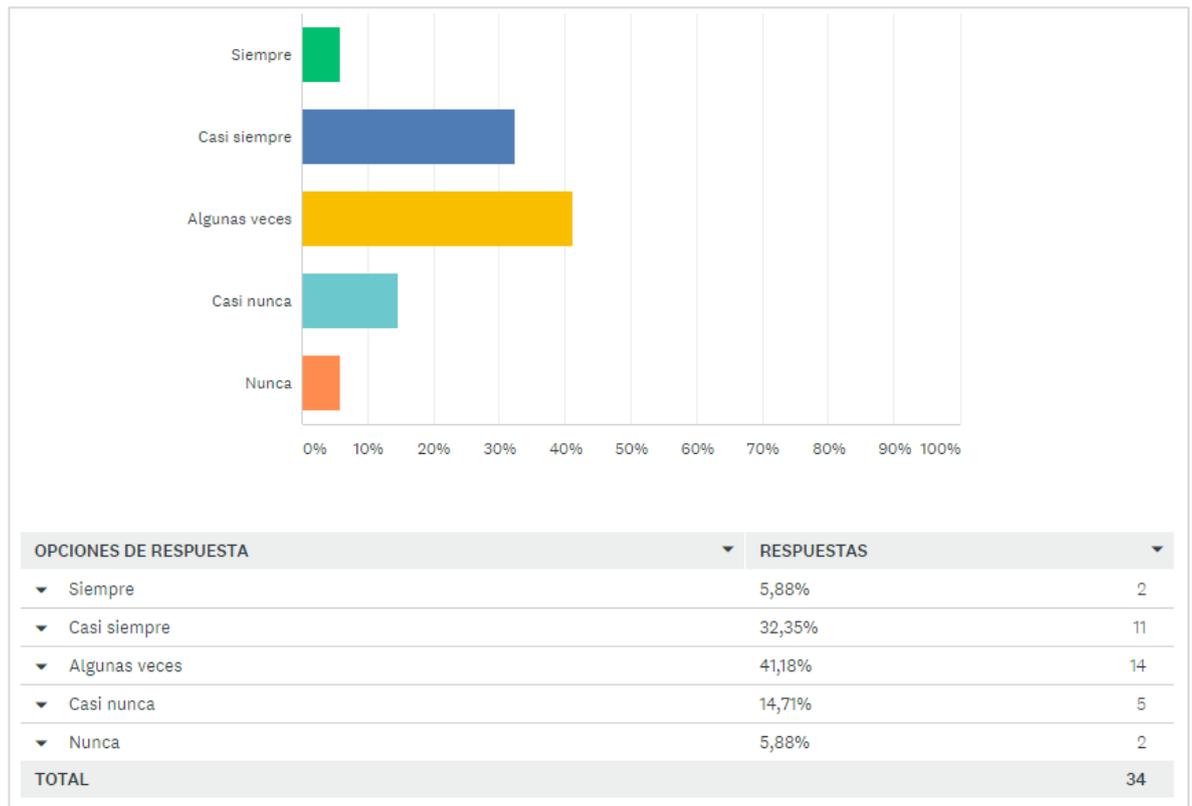
Tabla 4



La mayoría de los colaboradores indica que solo Algunas veces siente que recibe una remuneración justa por las actividades que desempeña.

Pregunta 5: Considera que su remuneración está por encima de la media de su entorno social, fuera de la empresa

Tabla 5



El 41.18% de los colaboradores siente que su remuneración esta algunas veces por encima del promedio.



CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Dentro de trabajo de investigación, hemos encontrado algunas limitaciones iniciales que no nos permitía poder acceder a los colaboradores, sin embargo se pudo subsanar pudiendo acceder a un área en particular que fue encuestada, sin embargo según nuestro muestreo todavía debemos continuar con la búsqueda de más colaboradores.

Como conclusión podemos decir, la empresa debe otorgarle al colaborador un clima laboral satisfactorio y recompensas por su trabajo iguales para todos siempre y cuando realicen la misma actividad y tengan el mismo puesto, la empresa otorga diferentes beneficios para los diferentes sindicatos, y no a todos por igual que es como esperan los colaboradores, es por ello que siempre se presentan disconformidades.

REFERENCIAS

- Bardales, E. (07 de Septiembre de 2015). Los CEO en Perú ya ven el clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Gestión*, pág. Virtual.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). *Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates"*. Iowa: Bulletin .
- Schneider , B., & Hall, D. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. *Journal of Applied Psychology*, 447-455.
- Tamayo, T. y. (1997). *Administración y evaluación de la investigación*.
- Thompson, I. (2009). Tipos de organigramas. 8.
- Vasquez, C. (23 de Octubre de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de www.gestiopolis.com:
<https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

ANEXOS

Encuesta a colaboradores

Clima Organizacional UPN

Tesis 2017

1. En relación a las condiciones físicas de puesto de trabajo (iluminación temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) usted considera que este es:

- Muy confortable
- Confortable
- Soportable
- Incomodo
- Muy incomodo

2. Usted tiene suficiente tiempo para cumplir con su trabajo habitual

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionando el departamento en el trabaja respecto a las metas que este tiene encomendadas?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

4. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

5. Considera que su remuneración está por encima de la media de su entorno social, fuera de la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

6. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?

- Muy alto
- Alto
- Regular
- Bajo
- Muy bajo

8. En mi oficina se fomenta y desarrolla del trabajo en equipo

- Siempre
- Casi siempre
- Con cierta frecuencia
- A veces
- Nunca

9. Los jefes de la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

- Siempre
- Casi siempre
- Con cierta frecuencia
- A veces
- Nunca

10. Mi jefe me respalda frente a mis superiores

- Siempre
- Casi siempre
- Con cierta frecuencia
- A veces
- Nunca