



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL  
DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C,  
CARTAVIO, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Br. Rosita Yris, Yparraguirre Benites  
Br. Tania Liliana, Ruiz Carbajal

**Asesora:**

Mg. Dora Zegarra Escalante

Trujillo – Perú  
2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres Rosita Yris Yparraguirre Benites y Tania Liliana Ruiz Carbajal, denominada:

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA  
CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C, CARTAVIO, 2017”**

---

Mg. Dora Zegarra Escalante  
**ASESORA**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**

---

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa  
**JURADO**

## DEDICATORIA

### **A DIOS.**

Por acompañarnos a lo largo de nuestras vidas e iluminar nuestros pasos, dándonos la oportunidad de continuar con las diferentes metas trazadas.

### **A Luis Cava Quezada y Padres**

Por su apoyo incondicional, motivación y empuje, por todos estos años que me dio la fortaleza de continuar cuando sentía no poder, de ser siempre mi soporte y de estar siempre a mi lado haciéndome ver mis errores y ayudándome a mejorar. ¡Gracias Te amo!

Mis padres por todo el apoyo incondicional que me han brindado todos estos años, que gracias a sus palabras de aliento y a los valores que me inculcaron fui creciendo como una persona de bien y formándome en una profesional integra. ¡Muchas Gracias!

Rosita Yparraguirre

### **A Fátima Vertiz Ruiz y Familia**

Esta tesis está dedicada a todas las personas que han colaborado con la realización de este proyecto, empezando especialmente por Dios que sé que está en todo momento a mi lado, a mi hija y a toda mi familia.

Este trabajo está dedicado a todos aquellos que me alentaron a seguir hasta cumplir mi objetivo que fue conseguir un título profesional.

A todos ellos dedico este trabajo realizado con mucho esfuerzo.

Tania Ruiz

## AGRADECIMIENTO

A Dios

Porque es el que me guía e ilumina, en todas las cosas que realizo y por darme la fuerza necesaria para seguir adelante; por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este periodo.

Rosita Yparraguirre

A Dios

Quiero agradecer de todo corazón a Dios, por haber puesto en mi camino en estos años de estudio a las personas indicadas y estar en cada paso que doy.

Tania Ruiz

A mi Madre

Por su apoyo incondicional durante estos años, por ayudarme a que este momento pueda hacerse realidad.

Tania Ruiz

A mi hija Fátima

Por estar conmigo desde el principio de la carrera, por ser mi fuerza, mi templanza y por darme cada día todo su amor, cariño y comprensión.

Tania Ruiz

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	37
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	100
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	104
REFERENCIAS.....	105
ANEXOS .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Recibe usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones) durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa .....	37
Tabla N° 2:	Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan. ....	38
Tabla N° 3:	Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia. ....	39
Tabla N° 4:	Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral.....	40
Tabla N° 5:	Considera Usted que la capacitación recibida por su institución ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones. ....	41
Tabla N° 6:	En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer. ....	42
Tabla N° 7:	Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa .....	43
Tabla N° 8:	Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente. ....	44
Tabla N° 9:	La misión o el propósito de su empresa le hace sentir que su trabajo es importante. ....	45
Tabla N° 10:	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes. ....	46
Tabla N° 11:	Considera que el salario que recibe es justo en relación al trabajo que realiza.....	47
Tabla N° 12:	Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas. ....	48
Tabla N° 13:	Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita.....	49
Tabla N°14:	Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. ....	50
Tabla N° 15:	En el área donde usted labora, la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa.....	51
Tabla N° 16:	Recibe información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa. ....	52
Tabla N° 17:	Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato. ....	53
Tabla N° 18:	Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo. ....	54
Tabla N° 19:	Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas. ....	55
Tabla N° 20:	Realizan reuniones periódicas. ....	56
Tabla N° 21:	Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo. ....	57

Tabla N° 22: Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias. ....	58
Tabla N° 23: Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo. ....	59
Tabla N° 24: Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva. ....	60
Tabla N° 25: En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.....	61
Tabla N° 26: Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.....	62
Tabla N° 27: Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores. ...	63
Tabla N° 28: Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo. ....	64
Tabla N° 29: Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo. ....	65
Tabla N° 30: Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.....	66
Tabla N° 31: Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias. ....	67
Tabla N° 32: Cree usted que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.....	68
Tabla N° 33: Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo.....	69
Tabla N° 34: Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás. ....	70
Tabla N° 35: El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.....	71
Tabla N° 36: Recibe ayuda de sus compañeros cuando se los solicita. ....	72
Tabla N° 37: Su jefe lo respalda frente a sus superiores.....	73
Tabla N° 38: Siente apoyo en su jefe cuando se encuentra en dificultades.....	74
Tabla N° 39: Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	75
Tabla N° 40: Su jefe es congruente con lo que dice y hace. ....	76
Tabla N° 41: Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área. ....	77
Tabla N° 42: Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño.....	78
Tabla N° 43: Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional. ....	79
Tabla N° 44: Su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo. ....	80
Tabla N° 45: Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente. ....	81
Tabla N° 46: Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe. ....	82
Tabla N° 47: La capacidad de liderazgo es valorada en la organización. ....	83
Tabla N° 48: Su jefe capacita para poder delegar funciones.....	84
Tabla N° 49: Clima Laboral .....	85

Tabla N° 50: Factor Motivación .....	86
Tabla N° 51: Factor comunicación .....	87
Tabla N° 52: Factor Trabajo en equipo .....	88
Tabla N° 53: Factor Liderazgo .....	89
Tabla N° 54: Pruebas de normalidad .....	90
Tabla N° 55: Tabla cruzada.....	92
Tabla N° 56: Medidas simétricas.....	92
Tabla N° 57: Tabla cruzada.....	94
Tabla N° 58: Medidas simétricas.....	94
Tabla N° 59: Tabla cruzada.....	96
Tabla N° 60: Medidas simétricas.....	96
Tabla N° 61: Tabla cruzada.....	98
Tabla N° 62: Medidas simétricas.....	98



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	Recibe Usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa. ....	37
Figura N° 2:	Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan. ....	38
Figura N° 3:	Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia. ....	39
Figura N° 4:	Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral. ....	40
Figura N° 5:	Considera Usted que la capacitación recibida por su institución ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones. ....	41
Figura N° 6:	En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer. ....	42
Figura N° 7:	Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa ....	43
Figura N° 8:	Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente. ....	44
Figura N° 9:	La misión o el propósito de su empresa le hace sentir que su trabajo es importante. ....	45
Figura N° 10:	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes. ....	46
Figura N° 11:	Considera que el salario que recibe es justo en relación al trabajo que realiza. ....	47
Figura N° 12:	Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas. ....	48
Figura N° 13:	Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita ....	49
Figura N° 14:	Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. ....	50
Figura N° 15:	En el área donde usted labora la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa. ....	51
Figura N° 16:	Recibe información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa. ....	52
Figura N° 17:	Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato. ....	53
Figura N° 18:	Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo. ....	54
Figura N° 19:	Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas. ....	55
Figura N° 20:	Realizan reuniones periódicas. ....	56
Figura N° 21:	Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo. ....	57

Figura N° 22: Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias. ....	58
Figura N° 23: Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo. ....	59
Figura N° 24: Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva. ....	60
Figura N° 25: En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.....	61
Figura N° 26: Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.....	62
Figura N° 27: Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores. ...	63
Figura N° 28: Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo. ....	64
Figura N° 29: Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo. ....	65
Figura N° 30: Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.....	66
Figura N° 31: Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias. ....	67
Figura N° 32: Cree usted que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.....	68
Figura N° 33: Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo. ....	69
Figura N° 34: Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás. ....	70
Figura N° 35: El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.....	71
Figura N° 36: Recibe ayuda de sus compañeros cuando se los solicita. ....	72
Figura N° 37: Su jefe lo respalda frente a sus superiores.....	73
Figura N° 38: Siente apoyo en su jefe cuando se encuentra en dificultades.....	74
Figura N° 39: Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	75
Figura N° 40: Su jefe es congruente con lo que dice y hace. ....	76
Figura N° 41: Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área. ....	77
Figura N° 42: Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño.....	78
Figura N° 43: Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional. ....	79
Figura N° 44: Su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo. ....	80
Figura N° 45: Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente. ....	81
Figura N° 46: Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe. ....	82
Figura N° 47: La capacidad de liderazgo es valorada en la organización. ....	83
Figura N° 48: Su jefe capacita para poder delegar funciones.....	84
Figura N° 49: Clima Laboral .....	85

Figura N° 50: Factor motivación .....	86
Figura N° 51: Factor comunicación .....	87
Figura N° 52: Factor Trabajo en equipo .....	88
Figura N° 53: Factor Liderazgo .....	89

## RESUMEN

En el presente trabajo se ha investigado si los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company 2017.

Con el desarrollo de esta investigación se han analizado los datos obtenidos de la encuesta aplicada a 60 trabajadores de la empresa usando estadística descriptiva para analizar el clima y la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman para ver el nivel de influencia de cada factor.

Se tuvo como efecto que los cuatro factores influyen en el clima laboral, siendo el resultado para el liderazgo un 0.890, seguido de la motivación con un 0.771, comunicación con 0.722 y trabajo en equipo con un 0.572, con una confiabilidad del 95%, el cual implica que estas conclusiones tengan un nivel de confiabilidad alto.

Además, para mejorar el clima laboral se debe implementar un programa de incentivos y reconocimiento, a nivel de comunicación se deben implementar periódicos murales, revistas institucionales y boletines, y actividades recreacionales todo esto con el fin de mejorar el clima laboral de la empresa en estudio.

Palabras clave: Clima laboral, Liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo.

## ABSTRACT

In the present work it has been investigated whether the factors of motivation, communication, teamwork and leadership influence the working environment of the company Cartavio Rum Company 2017.

Through the development of this research, we have analyzed the data obtained from the survey given to 60 employees of the aforementioned company using descriptive statistics to analyze the work climate in order to determine Spearman correlation coefficients to describe the level of influence each factor has.

It was determined that the four factors influence the work climate, with the results of leadership being 0.890, followed by motivation with 0.771, communication with 0.722 and teamwork with a 0.572, with a reliability of 95%, which implies that these conclusions have a high level of reliability.

In addition, in order to improve the work climate, a program of incentives and recognition should be implemented. At the communication level, wall murals, institutional magazines, bulletins and recreational activities should be implemented in order to improve the working environment of the company under study.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente el clima laboral cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima laboral pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se ha implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima laboral, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Un estudio de la consultora (Group, 2011), realizado entre 80 empresas argentinas, revela la dimensión del fenómeno del ambiente laboral sobre la rentabilidad. Hoy el 68% de las firmas tiene como política la realización de encuestas de clima laboral, que generalmente encaran cada uno o dos años. Y muchas dan, también, un paso adicional: el 81% de las firmas interesadas en conocer la opinión de sus empleados donde aplica además programas de acción para mejorar el ambiente.

Según Great Place to Work Institute (GPTW), los bancos están dejando de ser empresas hiper estructuradas y poco flexibles en la relación con sus empleados incorporando así mejores prácticas organizacionales. En los últimos años, desde las posiciones de mando entendieron que trabajar e invertir en lograr mejores prácticas de recursos humanos y fogonear un clima laboral ameno, termina mejorando los resultados de las compañías. De hecho, tres de los principales bancos de Argentina, figuran en el ranking de Mejores Empresas para Trabajar, que elabora la consultora Great Place To Work. Se trata de los bancos franceses, Santander y Galicia, todos en la categoría de más de mil empleados y ahora está en el 9° puesto del Great Place to Work.

Adicionalmente; Great Place to Work dice, "Clima Laboral no es un tema exclusivamente de Recursos Humanos, sino que lo tratamos como un tema que forma parte de nuestras prioridades estratégicas con una fuerte relación con la cultura a la cual aspiramos". En lo que respecta a la flexibilidad no es la industria de vanguardia en este tema, pero han incorporado políticas novedosas en los últimos años atendiendo a las demandas de las nuevas generaciones que en varios casos constituyen cerca del 50% de la población de una entidad. (<http://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones-y-eventos/prensa/1226-una-prioridad-estrategica>, 2016).

Sobre el clima laboral se ha investigado en gran manera, por ejemplo (Chiavenato A. , Administracion de Recursos Humanos, 1999) determino que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Así mismo de (Peiro & Gonzales Roma, 1999) determina que el clima es un concepto multi-nivel que en las organizaciones puede conceptualizarse y operacionalizarse a distintos niveles de análisis. Por ello, puede servir como elemento integrador del individuo, el grupo y la organización (Schneider y Reichers, 1983).

Según (Ramirez, 2010) el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para un buen desempeño de la organización y a su vez es también un factor de influencia en los comportamientos de quienes la integran. Así mismo según (Perez, 2015) el clima laboral es un factor clave dentro de la conquista de objetivos de una organización, por lo que la percepción de todos los empleados nos ayudará obtener dichos objetivos, convirtiéndose en un indicador importante de vida de la organización.

Adicionalmente (Freire, 2009) indica que el clima organizacional es un factor determinante para el éxito en la gestión del cuadro de mando integral en las organizaciones. Así mismo de (Pelaes León, 2010) nos dice que es un conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por los colaboradores que integran una organización y que influyen sobre su conducta. Así mismo de (Flores, 2007) nos dice que el clima laboral constituye la personalidad de una organización y condiciona el comportamiento de un individuo.

La aportación de (Arica Rodríguez, Rojas García, Iglesias Curto, & Caller Chuecas, 2015) indica que el clima laboral es el indicador de la satisfacción de los integrantes de un grupo u organización, representado en una mayor proporción por la percepción de los integrantes del grupo u organización sobre sí misma y que puede llegar a influir en su desempeño y compromiso ya sea negativa o positivamente.

El Clima Laboral es un tema de gran importancia hoy en día para las organizaciones, por la cual empresas como Cartavio Rum Company buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, pudiendo analizar las causas que generan un cierto ambiente y las consecuencias negativas y positivas del clima dentro de la organización.

Cartavio Rum Company S.A.C. es una empresa de mucha experiencia teniendo una posición en el mercado de 88 años en la fabricación de bebidas alcohólicas y alcohol etílico a partir de

la fermentación de melaza de caña, la cual existe para que a través de la administración y el uso racional de recursos genere una rentabilidad tal que satisfaga a la alta dirección y a la corporación.

Cartavio Rum Company es un ente integrado de procesos y operaciones, cada uno de ellas cumple labores que enriquecen la cadena de valor de los productos, teniendo como elementos claves para el éxito: el uso racional de los recursos; un adecuado manejo de inventarios; mantener uniformidad en nuestra calidad de los productos y mantener el proceso de innovación de productos. Asimismo, la cultura organizacional de Cartavio Rum Company se basa en el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables a sus actividades realizadas en el país y en los países destino de exportación.

Para lo cual se sabe que el recurso más importante de toda organización son los colaboradores porque ellos son el principal motor de las organizaciones, por eso es importante para Cartavio Rum Company procurar mantener un clima laboral agradable, proporcionando las mayores herramientas posibles para que los empleados se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo y puedan realizar una actividad productiva eficiente logrando así el crecimiento de la organización que se desea, teniendo como objetivo de estudio el clima laboral.

Actualmente no hay una medición del clima laboral por lo que se presencia en la organización que los colaboradores parecieran estar poco motivados al desempeñar sus funciones, pues muestran poco interés y sentido de responsabilidad, un rendimiento insuficiente, poco involucramiento en las actividades de la empresa, poca comunicación y apatía entre las áreas. Lo anterior se percibe a causa que hace 5 años aproximadamente, debido al cambio de gerencia se corría el rumor de disminución de personal y despidos.

Esto motivó a que el personal de Planta siempre estuviera temeroso y con pocos ánimos para realizar bien su trabajo bajando así su rendimiento y creando un ambiente rutinario y poco amistoso entre ellos.

Por lo tanto, se presume que pudiera tener sus causas en la falta de comunicación con la gente, liderazgos no compartidos, falta de motivación al personal y falta de integración entre los colaboradores.

Actualmente la empresa en investigación se percibe que hay una falta de comunicación entre los niveles superiores e inferiores lo cual podría generar un clima laboral no adecuado, existe una falta de desmotivación ya que no cuentan con un plan de capacitaciones para el personal



administrativo. Los jefes de área son poco accesibles y no es muy usual hablar con ellos, no existe el diálogo entre jefe y colaborador, a veces no reconocen el trabajo de los colaboradores y se centran más en los objetivos y metas por cumplir.

Adicionalmente hay una falta de integración entre los colaboradores de la empresa ya que los colaboradores no son participes de todas las actividades que se realizan en la organización originado por la falta de comunicación y apatía entre áreas, también hay una falta de motivación ya que no existe un sistema de incentivos para el personal, no son reconocidos por sus jefes inmediatos por la función que cumplen ya que no existen reconocimientos como el empleado del mes, cartas de felicitaciones en físicos o virtuales, etc., y se sienten presionados por la Gerencia ya que siempre están imponiendo lo que deben de hacer para generar mayor rentabilidad para la empresa.

Por esta razón la investigación está orientada a determinar los factores que influyen en el clima laboral siendo así una base para otros estudios posteriores.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Influye los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, 2017?

## **1.3. Justificación**

La presente investigación busca identificar si los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company, proporcionando así al Área de Recursos Humanos y otras empresas industriales dichos estudios la cual servirá como marco de referencias para futuras investigaciones aportando información acerca de los factores que influyen del clima laboral que se dan en las organizaciones. (JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA)

La Universidad Privada del Norte, considera que es importante la investigación y el aporte que como estudiantes podemos dar a la sociedad por tal razón a través de los proyectos de investigación, se pretende difundir la importancia que tiene el clima en las organizaciones, la cual permitirá reforzar todos los conocimientos adquiridos hasta la actualidad y que serán complementados con la investigación. (JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA)

#### **1.4. Limitaciones**

El estudio se realizará en la fábrica de Cartavio Rum Company situada en el distrito de Cartavio teniendo como punto único de estudio a los colaboradores de la empresa Cartavio Rum Company, la cual dificulta la toma de información por la distancia de su ubicación.

Coordinación de horarios de trabajos, disposición por parte de los colaboradores en brindar información debido a sus ocupaciones laborales.

El acceso a brindar información y documentación de Cartavio Rum Company es un poco restringido.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

- Identificar si los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Analizar el clima laboral actual del personal de Cartavio Rum Company de los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.
- Encontrar en el nivel de influencia de los factores: motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.
- Proponer alternativas que sirvan para mejorar el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

(Arica Rodríguez, Rojas García, Iglesias Curto, & Caller Chuecas, 2015) Plantearon como objetivo crecer en las operaciones a nivel nacional e internacional, mejorar los estándares de trabajo, innovar con nuevos servicios y lograr la eficiencia administrativa, para ello utilizaron una técnica que consistió en la aplicación de entrevistas de manera anónima a diversos trabajadores de la empresa a cargo de dos entrevistadores, los cuales programaron las entrevistas dentro de un tiempo definido y bajo un cronograma establecido.

Para la elaboración de la encuesta de clima laboral o segunda etapa se tomó como referencia a la empresa Great Place to Work, con su encuesta "Trust Index", que sirvió de modelo para estructurar la herramienta, finalmente concluyeron que el proceso de aprendizaje fue más enriquecedor debido a la participación de los miembros de la organización en la construcción de la herramienta. En este sentido, se evidencia que la mejora del clima laboral de ALMACENES LOGISTICOS se ha originado y construido desde la misma organización.

(Arana Morales, 2016) Plantearon determinar la relación existente entre el clima organizacional de una empresa minera peruana y la satisfacción de sus trabajadores, para ello utilizó datos que fueron recolectados a través de sendos cuestionarios distribuidos entre los 120 trabajadores del área de Procesos de la empresa minera, habiéndose obtenido la respuesta de 66 de ellos. En base al uso de estadísticos descriptivos de cada variable y a un análisis de correlación, mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Finalmente concluyó que en la percepción de sus trabajadores el clima organizacional de la empresa estudiada es cercano a "bueno", también se determinó que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estudiada es valorada como "satisfecha" y por último se probó que existe una relación directa o positiva entre el clima organizacional de la empresa estudiada y la satisfacción laboral de sus trabajadores.

(Perez, 2015) Se planteó como objetivo comparar el clima laboral de la ciudad de Cuenca y su sucursal de Guayaquil de la empresa importadora de calzado "Aguima Shoes", para ello aplicó una encuesta basada en seis dimensiones: comunicación, liderazgo, reconocimiento, flexibilidad e innovación, centralización de toma de decisiones y apoyo, finalmente concluyó que según la percepción de las personas que forman parte de la misma el grado de satisfacción laboral es de 75.83% en general en las dos ciudades analizadas.

También se obtuvo que las dimensiones con mayor grado de satisfacción es liderazgo y apoyo lo que manifiesta que las personas tienen una buena percepción de los jefes y los puntos más bajos son la flexibilidad e innovación es decir sin ser mala calificación a los empleados les cuesta adaptarse a situaciones nuevas prefiriendo mantenerse en su zona confort. Según la encuesta aplicada tenemos que la ciudad de Cuenca tiene una mayor satisfacción a la de Guayaquil con los porcentajes de 80.09% y 67.28% respectivamente.

(Romero Velez, Verduga Pino, & Macias Zambrano, 2015) Plantearon realizar el diagnóstico del clima organizacional del Instituto Ecuatoriano Social IESS Portoviejo, para identificar elementos que tienen prioridad dentro de la institución como: ambiente laboral, estilos de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y ética profesional que son parte del clima organizacional, elementos formativos, culturales que facilitan o dificultan el proceso de evaluación del desempeño del talento humano, para ello se aplicó el uso de una estadística descriptiva y del estudio de las respuestas cualitativas.

En la encuesta del clima organizacional realizada se incluyeron preguntas de carácter general administrativo; finalmente concluyeron que los resultados se describen en términos de fortalezas y debilidades de las variables: comunicación y relaciones interpersonales, motivación y reconocimiento, desarrollo y responsabilidad, liderazgo y credibilidad, ambiente físico y seguridad, identificación con la empresa, salario y estabilidad evaluados de manera cuantitativa y cualitativa.

## **b) Bases teóricas**

### **1. El Clima Laboral:**

El clima laboral se define, comúnmente, como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción en la empresa, con las maquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Hernández & Caboverde Silvente, 2011),

Adicionalmente; la definición actual del clima laboral, está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella. (Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, Rodríguez Mazo, & Domínguez Bilbao, 2004), El clima laboral es un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior (Chiavenato I. , Comportamiento Organizacional, 2009).

Adicionalmente; el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. (Chiavenato A. , Administración de Recursos Humanos, 1999); Adicionalmente; el clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo. Dicha percepción es el producto de un proceso de formación de conceptos que se originan en la interrelación de eventos y cualidades de la organización. (Toro, 1992)

En conclusión, podemos definir que el clima laboral es saber actuar ante los diferentes comportamientos de las personas, su manera de trabajar y de cómo relacionarse dentro de la empresa.

## 2. Características del Clima Laboral:

Según (Robbins S. , 1999) los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa, donde se sitúan problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir sus empleados pueden estar insatisfechos, teniendo como características del clima laboral:

- **La estructura:** esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.
- **La responsabilidad:** es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- **Recompensa:** es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **El desafío:** corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.
- **Relaciones:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.
- **Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- **Estándares:** esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

- **Conflicto:** es el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones, el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- **Identidad (sentido de pertenencia):** es el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

En conclusión, el clima laboral tiene como características importantes en el ámbito laboral que se dan dentro de las organizaciones como son la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

### 3. Importancia del Clima Laboral:

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización (Cagliore & Díaz, 2003).

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales (Cagliore & Díaz, 2003).

Adicionalmente también se destaca que los resultados del estudio realizado sobre la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización (Dessler, 1993).

En conclusión, el clima organizacional es importante porque refleja los valores, actitudes y las creencias de los colaboradores de una organización.

#### 4. Dimensiones del Clima Laboral:

Según (Brunet, 1999), el cual cita a diversos autores donde nos habla de diversas dimensiones del clima organizacional.

El instrumento más frecuente utilizado para medir el clima organizacional en una empresa es la traducción de los cuestionarios de Likert, estos cuestionarios miden la percepción del clima en función de ocho dimensiones que son las siguientes:

- **Los métodos de mandos:** La forma en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para moderar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- **Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- **Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivo o de directrices.
- **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación, así como la formación deseada.

El cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer mide la percepción de los empleados en función a seis dimensiones:

- **Estructura:** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- **Responsabilidad individual:** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- **Remuneración:** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Riesgo y toma de decisiones:** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presenta en una situación de trabajo.
- **Apoyo:** Los sentimientos de apoyo y amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- **Tolerancia al conflicto:** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como se puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

En 1968 dos autores estadounidenses, Schmedider y Bartlett, formularon un cuestionario para medir la percepción del clima en el interior de las compañías de seguros en función de seis dimensiones:

- **El apoyo patronal:** Hasta qué punto están los superiores interesados en el progreso de sus agentes, en apoyarlos en sus esfuerzos y en mantener un espíritu amistoso de cooperación.
- **La estructura:** Esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos conozcan el material que está a la venta y acaparen nuevos clientes.
- **La implicación con los nuevos empleados:** Esta dimensión se refiere a las preocupaciones de la empresa en cuanto a la selección y formación de los nuevos agentes de seguro.
- **Los conflictos inter agencias:** Esta dimensión se refiere a grupos de individuos en el interior o el exterior de la empresa que ponen entre dicho la autoridad de los administradores.
- **La autonomía de los empleados:** Esta dimensión se apoya en el grado de autonomía que viven los empleados en su trabajo.
- **El grado de satisfacción general:** Esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que sienten los empleados en su trabajo o en su organización.

En 1973 los autores Pritchard y Karasick se esforzaron por desarrollaron un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional. Las once dimensiones que se encontraron son las siguientes:

- **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados, en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- **Relaciones sociales:** Se trata aquí del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, beneficios sociales, etc.).



- **Rendimiento:** Aquí se trata de la contingencia rendimiento-remuneración o, en otros términos, de la elación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- **Estatus:** Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
- **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar las formas de hacerlas.
- **Centralización de la toma de decisiones:** Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Apoyo:** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas con el trabajo.

Halpin y Crofts, elaboraron un cuestionario del clima organizacional adaptado especialmente al dominio escolar. Este instrumento de 64 preguntas está compuesto por ocho dimensiones:

- **Desempeño:** Esta dimensión mide la implicación personal del personal docente en su trabajo.
- **Obstáculos:** Esta dimensión se apoya en el sentimiento que tiene el personal docente de estar enterrado bajo tareas rutinarias e inútiles por parte de su director.
- **Intimidación:** Se trata de la percepción experimentada por el personal docente en cuanto a la posibilidad de tener relaciones amistosas con sus homónimos.
- **Espíritu:** Esta dimensión se basa en la satisfacción de las necesidades sociales del personal docente.
- **Actitud distante:** Esta dimensión se refiere a los comportamientos formales e impersonales del director que prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas antes que entrar en una relación afectiva cualquiera con sus profesores.
- **Importancia de la producción:** Esta dimensión se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director de la escuela.
- **Confianza:** Esta dimensión se refiere a los esfuerzos que hace el director para motivar al personal docente.
- **Consideración:** Esta dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.

Recientemente, Crane elaboro un cuestionario del clima adaptado a las empresas escolares. Este cuestionario comprende 36 preguntas que permiten analizar el clima en función de cinco dimensiones:

- **La autonomía:** Este factor se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.
- **La estructura:** Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
- **La consideración:** Este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados.
- **La cohesión:** Esta dimensión se apoya en la cohesión y la fidelidad del grupo de trabajo.
- **Misión e implicación:** Este factor se refiere a la implicación y participación de los empleados en los objetivos de la organización.

Moos e Insel, elaboraron un cuestionario, titulado The Work Environment Scale, susceptible de ser utilizado en la mayoría de las organizaciones (privadas, públicas, escolares). Este instrumento se compone de 90 preguntas y mide el clima en función de las diez dimensiones siguientes:

- **Implicación:** Esta dimensión mide hasta qué punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
- **Cohesión:** Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo que viven los trabajadores entre sí.
- **Apoyo:** Esta dimensión se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
- **Autonomía:** Esta dimensión mide hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar decisiones.
- **Tarea:** Esta dimensión evalúa hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
- **Presión:** Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.
- **Claridad:** Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.
- **Control:** Esta dimensión mide hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores.
- **Innovación:** Esta dimensión mide la importancia que la dirección puede dar a cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.

- **Confort:** Esta dimensión se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Bowers y Taylor elaboraron, con su equipo de investigadores del Center of Research on Utilization of Scientific Knowledge de la universidad de Michigan, un instrumento destinado a medir las características globales de la organización el cual tiene cinco grandes dimensiones:

- **Apertura a los cambios tecnológicos:** Esta dimensión se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo de sus empleados.
- **Recursos humanos:** Esta dimensión se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa a las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Motivación:** Esta dimensión se refiere a las condiciones que lleva los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- **Toma de decisiones:** Esta dimensión evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

##### 5. Tipos del Clima Laboral:

Según (Brunet, 1999), el cual cita al autor Likert, 1965 donde propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales:

- **Sistema I. Autoritarismo Explotador:**  
En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados por la cual la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.
- **Sistema II. Autoritarismo paternalista:**  
En este punto la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos, donde la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.

- **Sistema III consultivo:**

Aquí en este punto la dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo tiene confianza en sus empleados pues la política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

- **Sistema IV: Participación en grupo:**

Es aquí donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados y los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral.

En conclusión, en el tema laboral se ha desarrollado cuatro tipos de clima organizacional que se suscitan en las organizaciones como el sistema autoritario explotador, autoritario paternalista, consultivo y participación en grupo.

## 6. Factores del Clima Laboral:

El clima organizacional está compuesto por varias dimensiones o factores sin embargo para el estudio de esta investigación tomaremos los siguientes: la motivación, la comunicación, trabajo en equipo, condiciones físicas y salud laboral.

- **Motivación:** Son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo (Robbins & Judge, 2013); adicionalmente ; la motivación es única en su tendencia hacia la "supervivencia" y/o hacia la actuación, actualización, crecimiento o desarrollo del propio potencial, es múltiple por la diversidad de campos o áreas en los que se manifiesta esa tendencia o impulso: sexo, seguridad, aprobación, afecto, etcétera (Soto, 2001).

En conclusión, la motivación es la atracción del individuo hacia un objetivo que por parte del individuo toma una acción y esfuerzo requerida para conseguir el objetivo o meta.

Según Abraham Maslow presentó la teoría motivacional mejor conocida como la jerarquía de las necesidades quien planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013) :

- **Fisiológicas:** incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales.

- **Seguridad:** Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.
- **Estima:** Factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- **Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Aunque las necesidades nunca se satisfacen por completo, aquella que alcanza un gran nivel de satisfacción deja de motivar. Así, cuando una necesidad está bastante satisfecha, la siguiente en la jerarquía se vuelve dominante; adicionalmente; Abram Maslow también nos dice que clasifico las cinco necesidades en ordenes superior e inferior; las fisiológicas y de seguridad, que según la teoría son las iniciales para todos los seres humanos, las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior, las cuales se satisfacen en forma interna; mientras que las de orden inferior se satisfacen principalmente en forma externa.

Según Frederick Herzberg nos plantea su teoría de los dos factores o también llamada teoría de la motivación e higiene.

- **Factores Intrínsecos;** como el progreso, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción laboral.
- **Factores Extrínsecos;** como la supervisión, el salario, las políticas de la compañía y las condiciones laborales.

Adicionalmente; Frederick Herzberg nos dice que los factores que generan satisfacción laboral son diferentes de los que causan insatisfacción laboral; por lo tanto cuando se quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción quizá logren tranquilidad, pero no necesariamente motivación; apaciguarán a los trabajadores, pero no los motivarán; adicionalmente; Frederick Herzberg clasificó condiciones como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad laboral como factores de higiene (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013).

- **Trabajo en equipo:** Grupo donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor a la suma de las aportaciones de cada individuo (Robbins & Judge, 2013); adicionalmente; es la habilidad para participar

activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio, también es la facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás (Alles, 2008).

Adicionalmente; los equipos son mucho más que simples grupos humanos con un objetivo común en mente aquí las personas tienen y comparten los mismos intereses pues deciden y actúan de forma conjunta, tienen una fuerte interconexión e intercambio de ideas (Chiavenato I. , Comportamiento Organizacional, 2009); adicionalmente; significa que grupos pequeños de personas desempeñan las tareas de un trabajo coordinado y en conjunto son los responsables de los resultados (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

En conclusión, el trabajo en equipo es realizar y organizar en forma conjunta con los individuos las tareas de un trabajo y en forma integrada llegar al resultado esperado.

- **Comunicación:** Se refiere a la capacidad para transferir e intercambiar información con efectividad, de modo que usted y otros se puedan entender, es decir, una buena comunicación tal vez implique sostener una conversación cara a cara, preparar un documento formal por escrito, participar en una reunión global por medio de una teleconferencia, pronunciar un discurso ante ciertas personas o utilizar el correo electrónico para coordinar al equipo de un proyecto, cuyos miembros están trabajando en diferentes zonas del país o del mundo (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

En conclusión, la comunicación es algo natural y espontáneo que se da entre los integrantes de una organización la cual se da mediante diferentes herramientas de comunicación.

- **Liderazgo:** Se considera como una interacción entre los miembros de un grupo; los líderes son agentes de cambio, personas cuyas acciones afectan a otras más de lo que las acciones de las demás los afectan a ellos. El liderazgo ocurre cuando un miembro de grupo modifica la motivación o las capacidades de las demás del grupo (Bass, 1990); adicionalmente; es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 1993).

Adicionalmente; un líder es alguien que influye en otros para alcanzar objetivos. Cuanto mayor sea el número de seguidores mayor es la influencia y mientras más exitosa sea la forma de alcanzar metas valiosas, más evidente se hará el liderazgo (Bateman & Snell, 2009); adicionalmente; liderazgo es la capacidad de influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013)

En conclusión, el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas organizacionales.

**c) Hipótesis**

Los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
Clima Laboral	<p>Se basa en las percepciones de las personas, está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente donde se trabaja son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.</p> <p>(Toro, 1992), (Chiavenato A., Administración de Recursos Humanos, 1999)</p>	Factores en el clima laboral	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe Usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa.</li> <li>▪ Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan.</li> <li>▪ Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia.</li> </ul>	Número de personal que recibe beneficios.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral.</li> <li>▪ Considera Usted que la capacitación recibida por su institución para el desempeño de sus funciones ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones.</li> <li>▪ En este último año, has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.</li> </ul>	Número de personal capacitado
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa.</li> <li>▪ Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente.</li> <li>▪ La misión o el propósito de su empresa te hace sentir que su trabajo es importante.</li> </ul>	Número de personal motivado.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes.</li> <li>▪ Considera que el salario que recibe es justo en</li> </ul>	Número de personal reconocido.



				<p>relación al trabajo que realiza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita.</li> <li>Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.</li> <li>En el área, donde usted labora la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa.</li> <li>Recibes información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa.</li> </ul>	Nivel de comunicación efectiva
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato.</li> <li>Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo.</li> <li>Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas.</li> </ul>	Grado de comunicación horizontal y vertical entre sus miembros.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizan reuniones periódicas.</li> <li>Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo.</li> <li>Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias.</li> </ul>	% de servicios de comunicación como soporte a la gestión de las áreas.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo.</li> <li>Le parece que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.</li> </ul>	% de medios de comunicación interna más utilizados
				<ul style="list-style-type: none"> <li>En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.</li> </ul>	Nivel de aceptación entre colaboradores

			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.</li> <li>▪ Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores.</li> <li>▪ Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.</li> <li>▪ Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.</li> </ul>	Nivel de participación en equipos de trabajo
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cree usted que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.</li> <li>▪ Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo.</li> <li>▪ Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás.</li> <li>▪ El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.</li> <li>▪ Recibe ayuda de sus compañeros cuando lo solicita.</li> </ul>	Índice de cultura de trabajo en equipo
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su jefe les respalda frente a sus superiores.</li> <li>▪ Siente apoyo en su jefe cuando me encuentro en dificultades.</li> <li>▪ Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.</li> </ul>	Nivel de respaldo por parte de mi jefe.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su jefe es congruente con lo que dice y hace.</li> <li>▪ Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área.</li> </ul>	% de un buen liderazgo.
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño.</li> </ul>	% de apoyo y cooperación de jefes de área hacia sus colaboradores.

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal profesional.</li> <li>▪ Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente.</li> <li>▪ Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe.</li> <li>▪ La capacidad de liderazgo es valorada en la organización.</li> <li>▪ Su jefe capacita para poder delegar funciones.</li> </ul>	Nivel de aceptación de los jefes de áreas.

*Fuente: Propia de autores.*

## 1.2 Diseño de investigación

La investigación de tipo no experimental, descriptiva utilizara el diseño de investigación transaccional o transversal.

Estudio	T1
M	O

Dónde:

- **M:** Población colaboradores de la empresa Cartavio Rum Company.
- **O:** Observación a los factores que influyen en el Clima Laboral.

## 1.3 Unidad de estudio

El colaborador de la empresa Cartavio Rum Company.

## 1.4 Población

Está constituida por 60 colaboradores que desempeñan labores diversas en las diferentes áreas existentes de la empresa Cartavio Rum Company.

## 1.5 Muestra (muestreo o selección)

Comprende de: 1 gerente, 5 jefes de área, 3 administrativos y 51 operarios.

## 1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

### I. Técnicas de Recolección de Datos

- a. **Encuesta:** Es una técnica que permite la obtención de datos e información sobre opiniones, actitudes, criterio, expectativas, etc., de los individuos con relación a un tema o asunto en particular, que interesan a la investigación planteada.

### II. Instrumentos de Recolección de Datos

En esta investigación utilizaremos un cuestionario de Clima Laboral dirigidos a los colaboradores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. para determinar cuáles son los factores que influyen en el clima laboral del personal de dicha empresa ya mencionada.

## 1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

### ❖ Análisis de Datos

#### a. Método Inductivo – Deductivo

Mediante este método conoceremos la realidad de la empresa Cartavio Rum Company partiendo de lo general a lo particular.

#### b. Método Hipotético – Deductivo

Referido a las conclusiones, recomendaciones y/o apreciaciones obtenidas al culminar el presente trabajo.

#### c. Método de Análisis – Síntesis

Nos permite hacer las críticas respectivas analizando la información recopilada para establecer finalmente los resultados.

### ❖ Procedimientos

Se presentara 1 técnica de recolección de datos, tomando como instrumentos para la investigación sobre el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company SAC: cuestionario, la cual se coordinara para los permisos correspondientes con la empresa identificando el día y la hora en el que se pueda realizar la recolección de información , la cual se contara con un total de 60 colaboradores de las diversas áreas, para posteriormente analizar los datos obtenidos y así emitir resultados a través de cuadros estadísticos.

Para el cuestionario de clima laboral se tomará al personal de las diversas áreas la cual se desarrollará un cuestionario de 48 ítems con una duración de 30 minutos.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

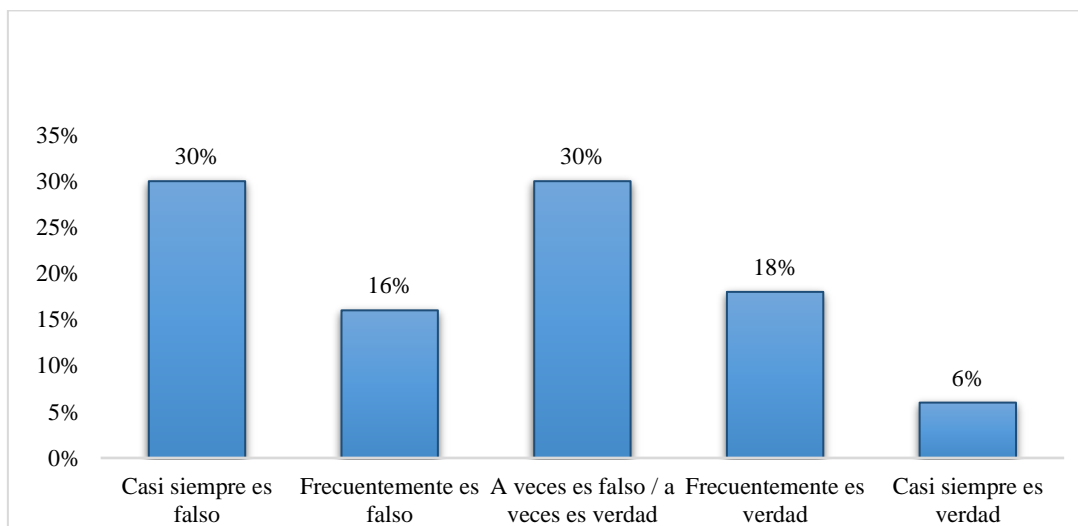
### FACTOR MOTIVACIÓN

**Tabla Nº 1: Recibe usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones) durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	15	30%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	9	18%
Casi siempre es verdad	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 1: Recibe Usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

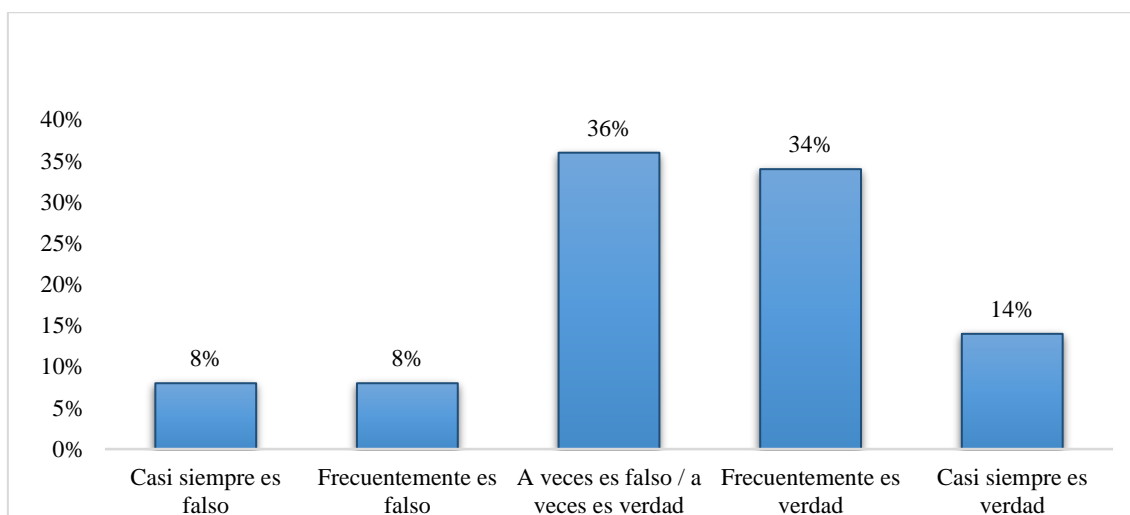
Podemos observar que en el 30% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. consideran que CASI SIEMPRE ES FALSO que reciben incentivos y/o reconocimientos, además el 30% de los trabajadores consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y el 18% considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que reciben incentivos y/o reconocimientos por parte de la empresa.

**Tabla Nº 2: Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	18	36%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 2: Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

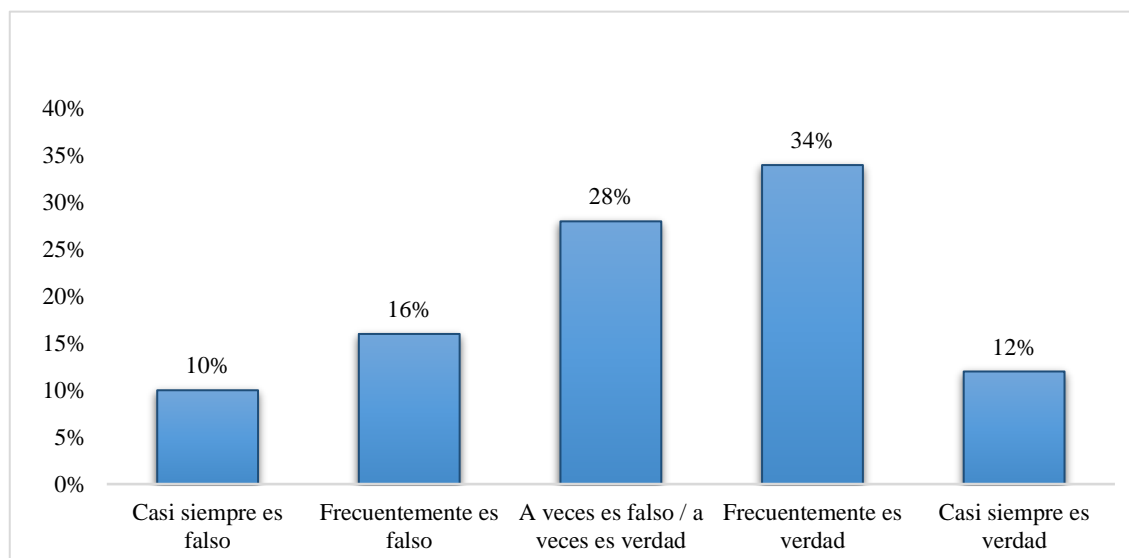
Del total de trabajadores, se puede determinar que el 36% de los trabajadores especifican que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que la empresa es accesible en cuanto a la época en la que se otorga el periodo vacacional, el 34% indican que **FRECUENTEMENTE ES VERDAD**. Y en pocos porcentajes, el 8% de trabajadores consideran que **FRECUENTEMENTE ES FALSO** y 8% que **CASI SIEMPRE ES FALSO** que la empresa es accesible al otorgar el periodo vacacional.

**Tabla Nº 3: Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 3: Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

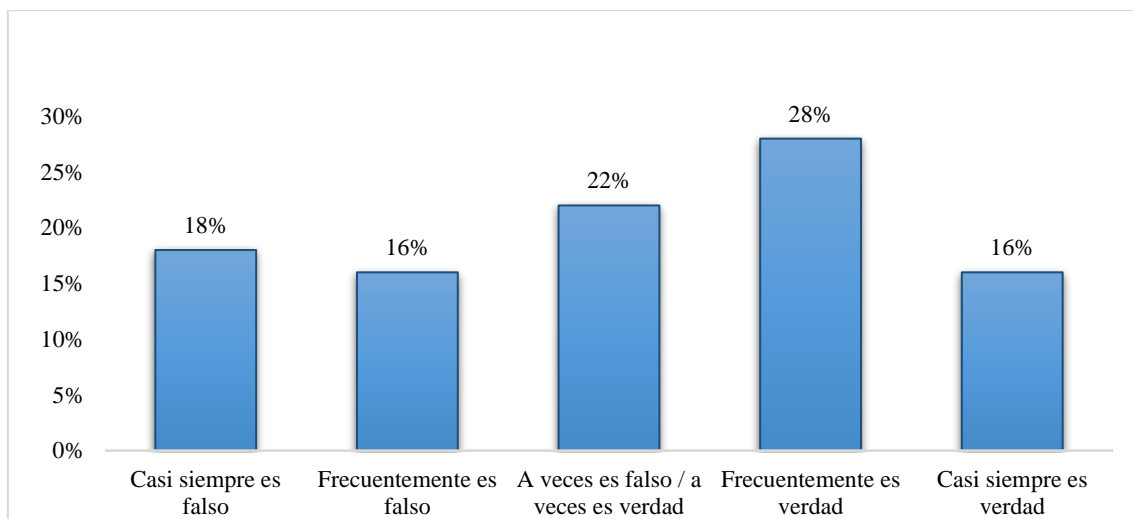
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 34% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que la empresa brinda un plan de salud eficiente para ellos y su familia, un 28% declararon que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD, el 16% FRECUENTEMENTE FALSO.

**Tabla N° 4: Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi siempre es falso	9	18%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	11	22%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 4: Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Observamos que, el 28% y el 21% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que en los últimos años han recibido capacitaciones que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral, respectivamente.

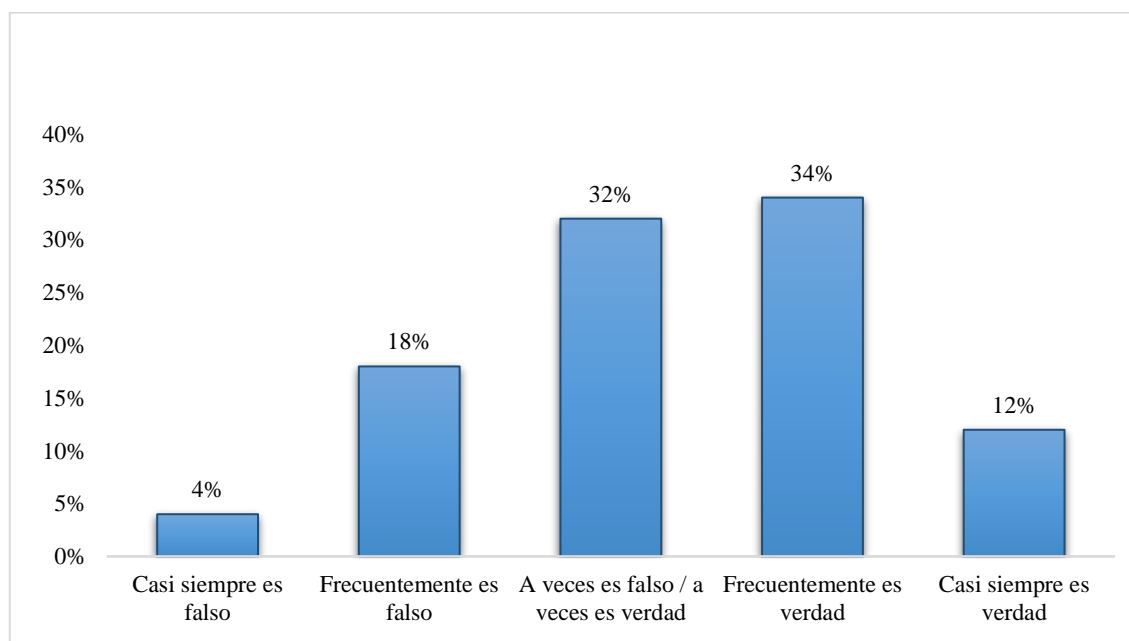


**Tabla Nº 5: Considera Usted que la capacitación recibida por su institución ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	9	18%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 5: Considera Usted que la capacitación recibida por su institución ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

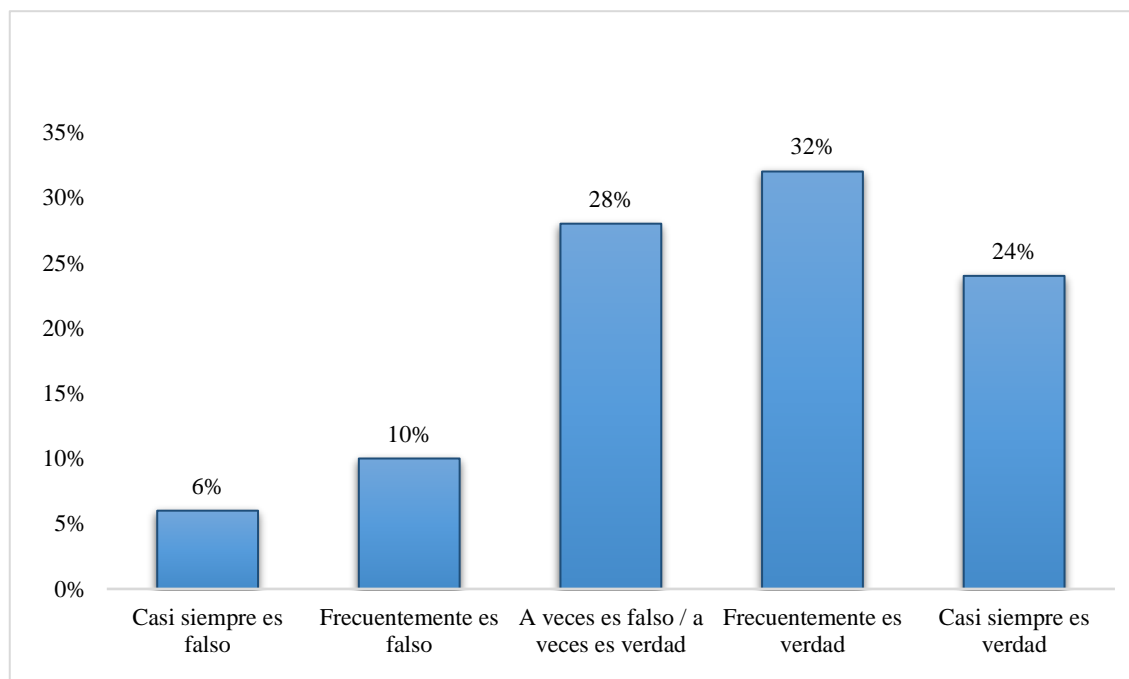
Observamos que, el 28% y el 21% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que en los últimos años han recibido capacitaciones que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral, respectivamente.

**Tabla Nº 6: En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	3	6%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	16	32%
Casi siempre es verdad	12	24%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 6: En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

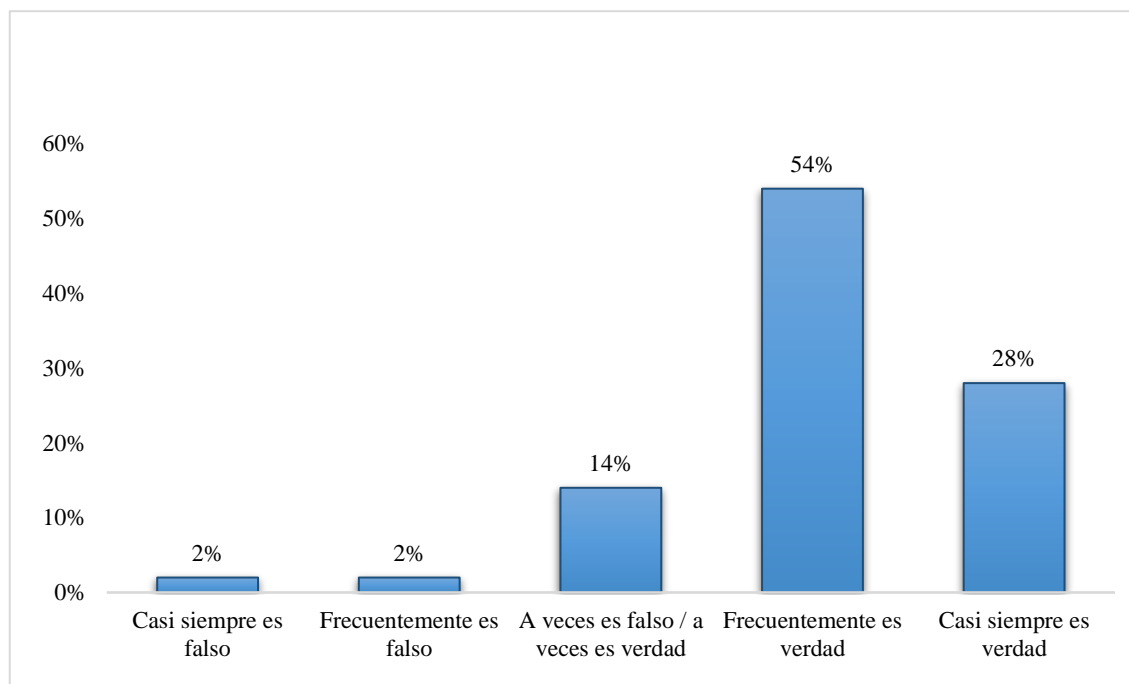
Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 32% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que en este último año han tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer, y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD (28%) que han tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer. Sólo un 6% de los trabajadores consideran que CASI SIEMPRE ES FALSO que hayan tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer.

**Tabla Nº 7: Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	1	2%
A veces es falso / a veces es verdad	7	14%
Frecuentemente es verdad	27	54%
Casi siempre es verdad	14	28%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 7: Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

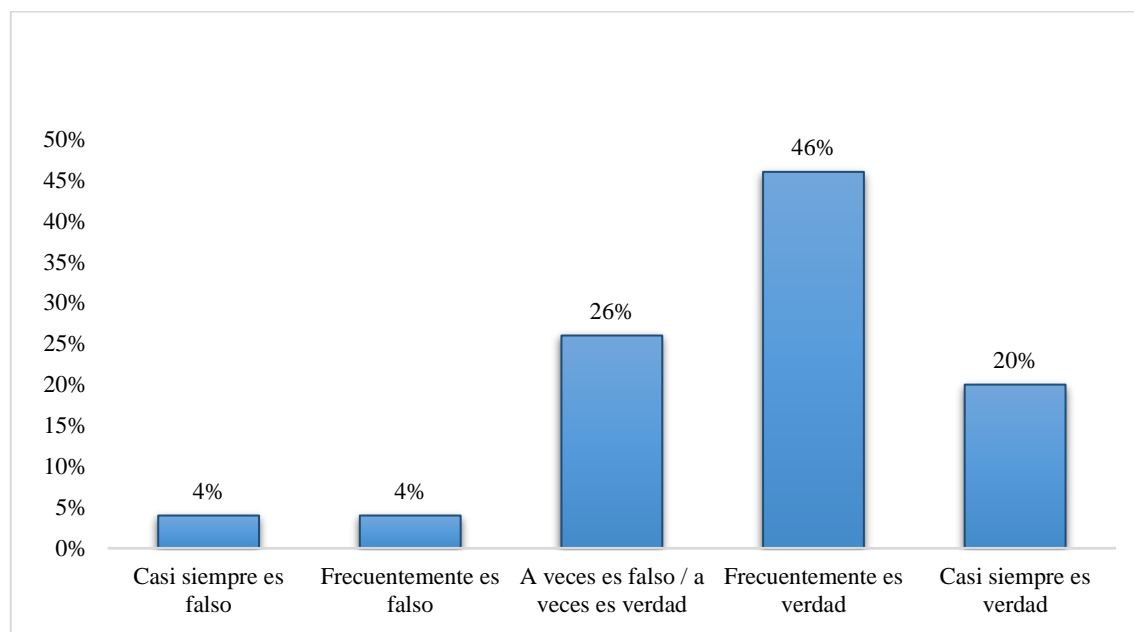
Observamos que un 54% de trabajadores creen que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que están trabajando con esfuerzo y tienen posibilidades de progresar en la empresa, el 28% y el 14% opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y CASI SIEMPRE ES VERDAD que trabajan con esfuerzo y tienen posibilidades de progresar en la empresa, respectivamente.

**Tabla Nº 8: Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	2	4%
A veces es falso / a veces es verdad	13	26%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	10	20%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 8: Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

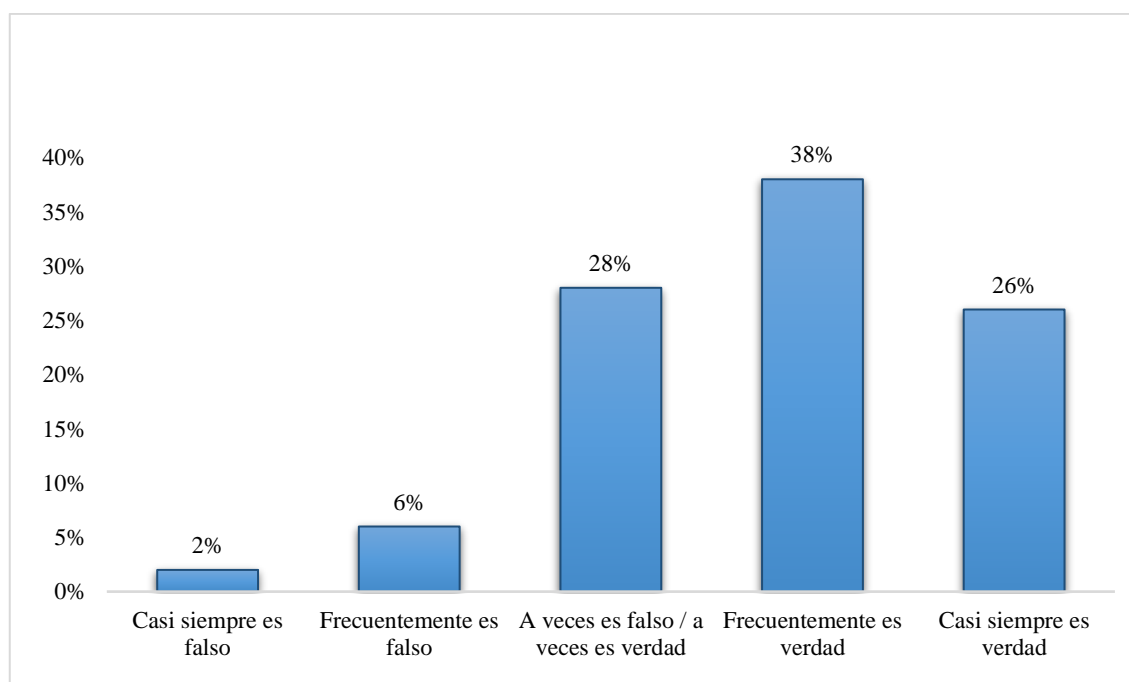
De acuerdo a los resultados obtenidos del total de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A., se aprecia de que el 46% de trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que las tareas que realizan los motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente, el 26% de los trabajadores opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que las tareas que realizan los motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente. Mientras que el 4% de ellos opinan que CASI SIEMPRE ES FALSO.

**Tabla N° 9: La misión o el propósito de su empresa le hace sentir que su trabajo es importante.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	3	6%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 9: La misión o el propósito de su empresa le hace sentir que su trabajo es importante.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

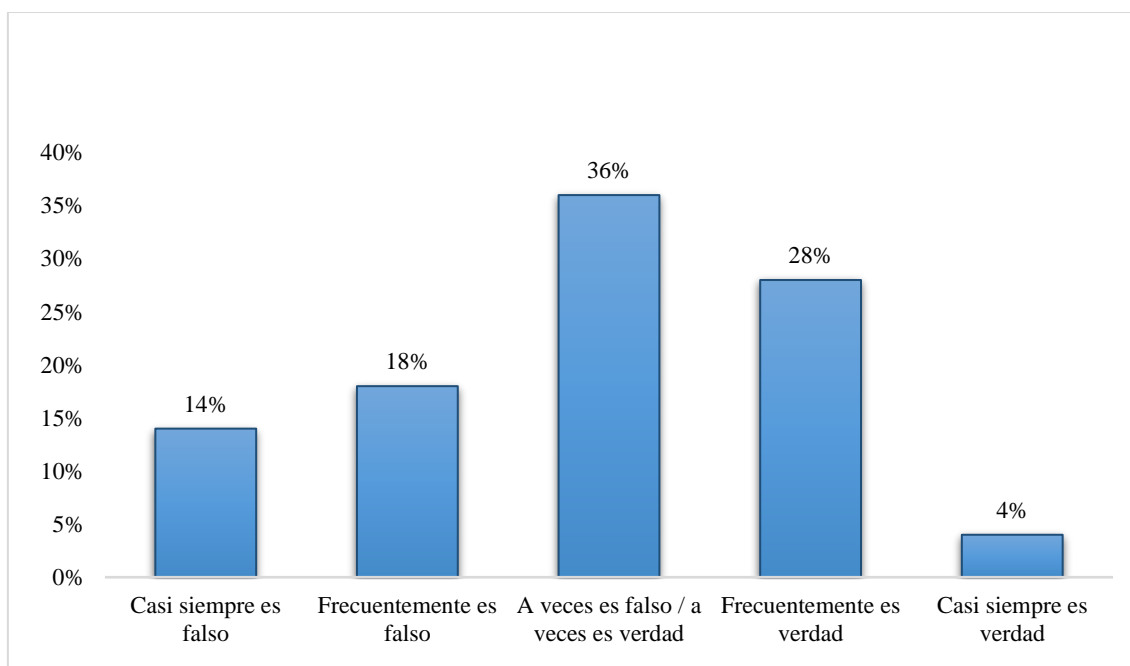
Observamos que un 38% de trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que la misión o el propósito de la empresa les hace sentir que su trabajo es importante, el 28% y el 26% opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y CASI SIEMPRE ES VERDAD que la misión o el propósito de la empresa les hace sentir que su trabajo es importante, respectivamente.

**Tabla Nº 10: Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	7	14%
Frecuentemente es falso	9	18%
A veces es falso / a veces es verdad	18	36%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 10: Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

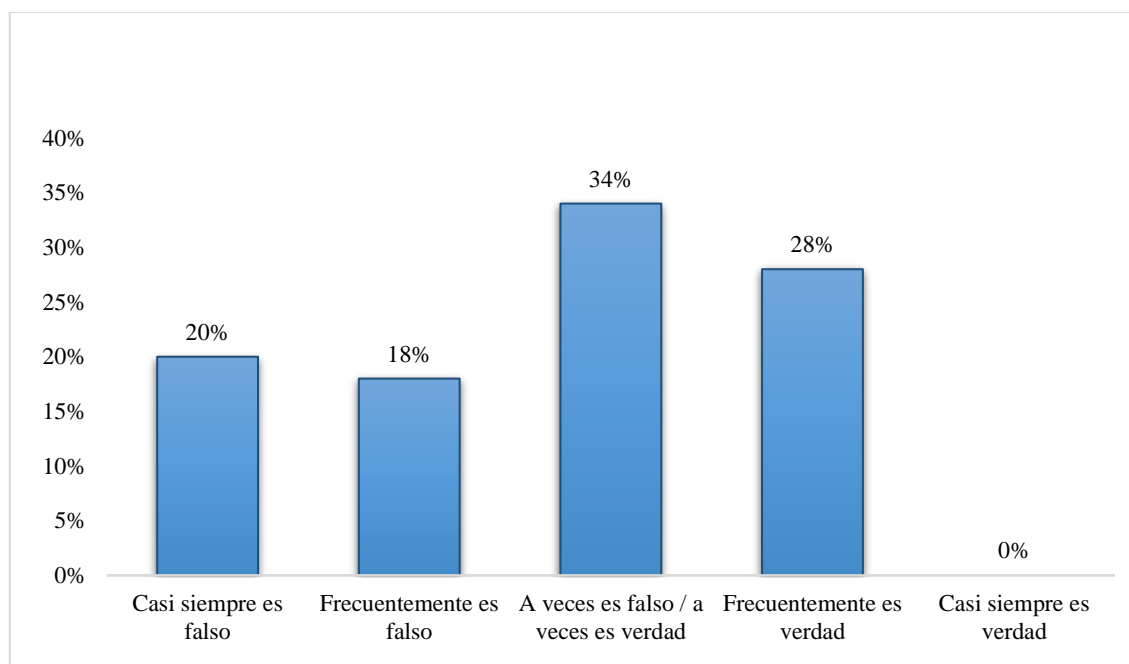
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A., el 36% consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que reciben un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes. Un 28% declararon que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y el 18% que FRECUENTEMENTE ES FALSO.

**Tabla Nº 11: Considera que el salario que recibe es justo en relación al trabajo que realiza.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	10	20%
Frecuentemente es falso	9	18%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 11: Considera que el salario que recibe es justo en relación al trabajo que realiza.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

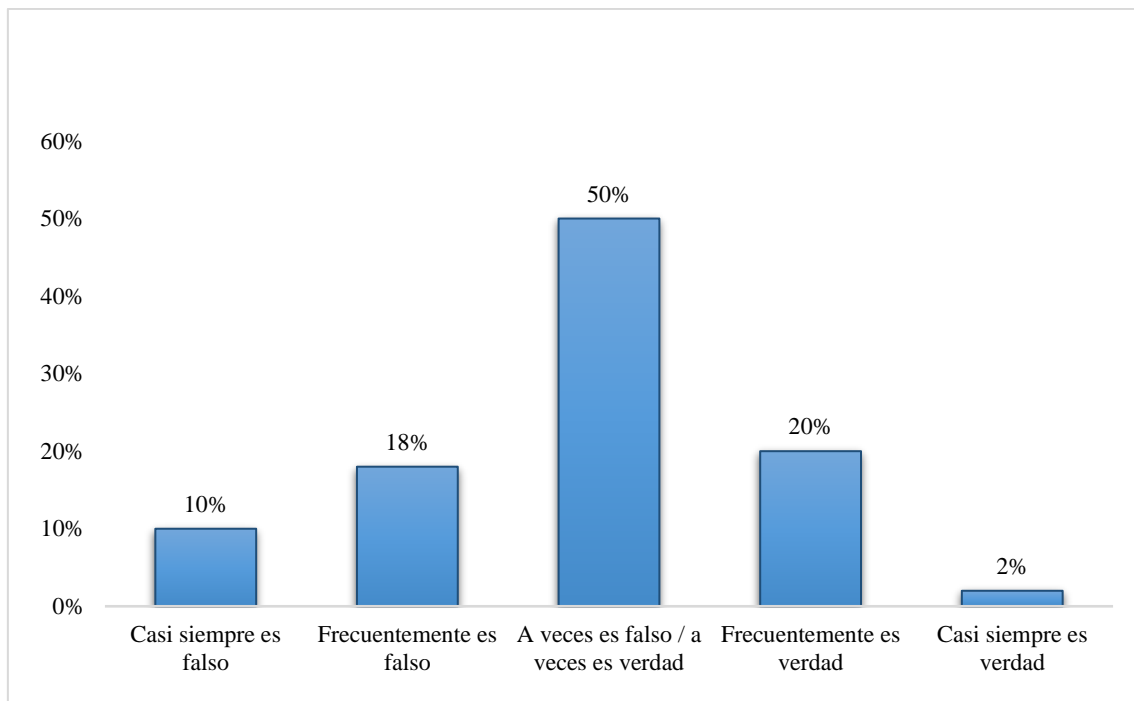
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A., el 36% consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que el salario que reciben es justo en relación al trabajo que realizan. Un 28% declararon que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y el 20% que CASI SIEMPRE ES FALSO.

**Tabla Nº 12: Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	9	18%
A veces es falso / a veces es verdad	25	50%
Frecuentemente es verdad	10	20%
Casi siempre es verdad	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 12: Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 50% de ellos considera que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que los beneficios económicos que reciben en su empleo satisfacen sus necesidades. El 20% de ellos opinan que **FRECUENTEMENTE ES VERDAD**, mientras que el 10% creen que **CASI SIEMPRE ES FALSO**.



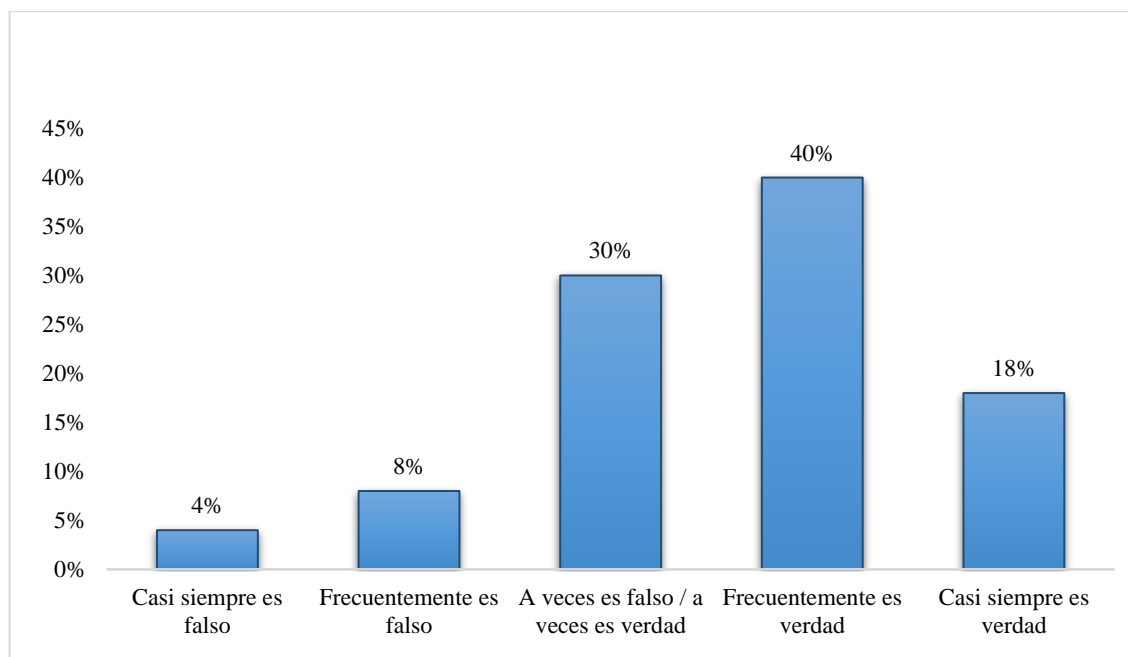
## FACTOR COMUNICACIÓN

**Tabla N° 13: Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	20	40%
Casi siempre es verdad	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 13: Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

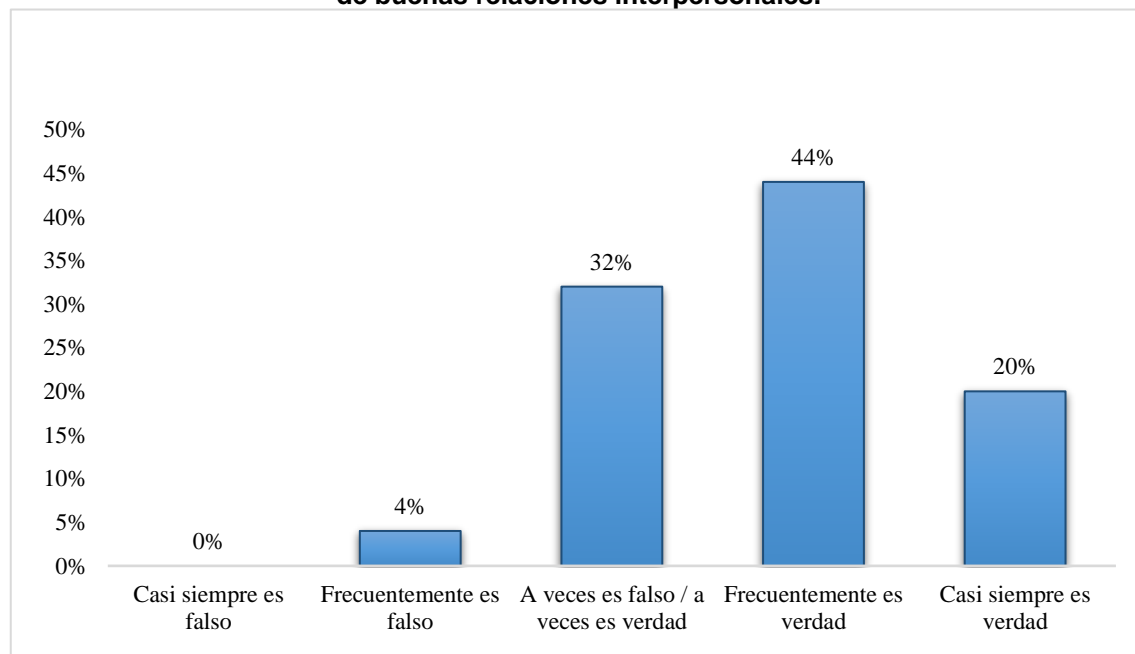
Podemos observar que en el 40% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que existe comunicación con su jefe de área cada vez que lo necesitan. Además, el 30% de los trabajadores consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y el 18% considera que CASI SIEMPRE ES VERDAD que existe comunicación con su jefe de área cada vez que lo necesitan.

**Tabla Nº 14: Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	2	4%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	22	44%
Casi siempre es verdad	10	20%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 14: Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

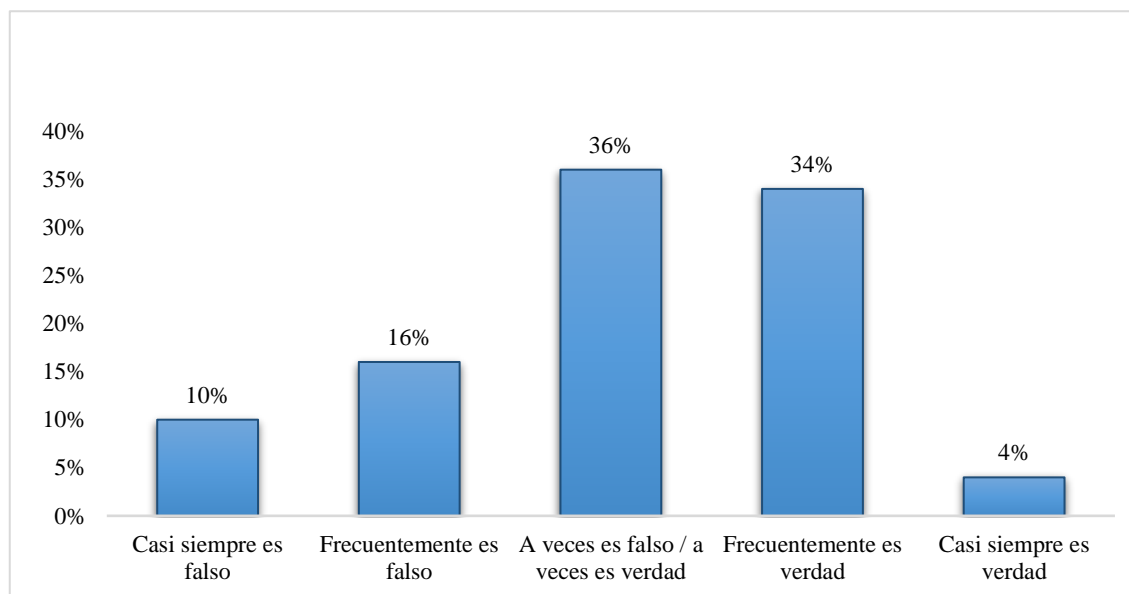
Del total de trabajadores, se puede determinar que el 44% de los trabajadores especifican que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, el 32% indican que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD.

**Tabla Nº 15: En el área donde usted labora, la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	18	36%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 15: En el área donde usted labora la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

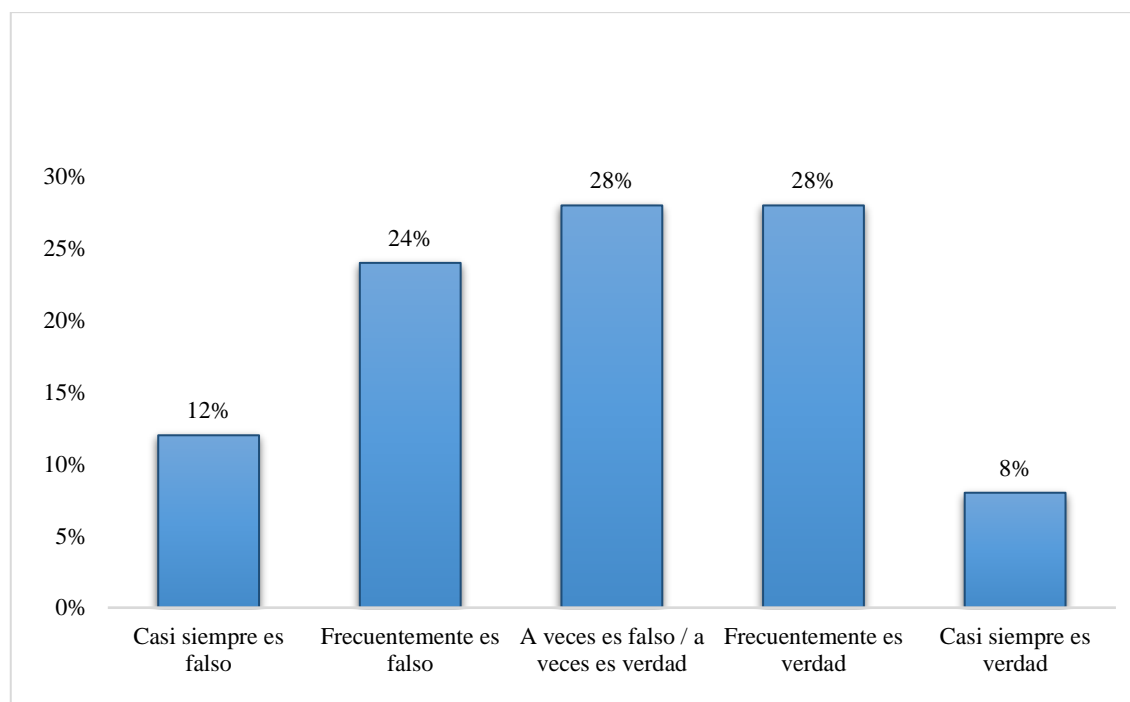
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 36% consideran que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que en el área donde laboran la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa., un 34% declararon que **FRECIENTEMENTE ES VERDAD**, el 16% **FRECIENTEMENTE FALSO**.

**Tabla Nº 16: Recibe información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	12	24%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 16: Recibe información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

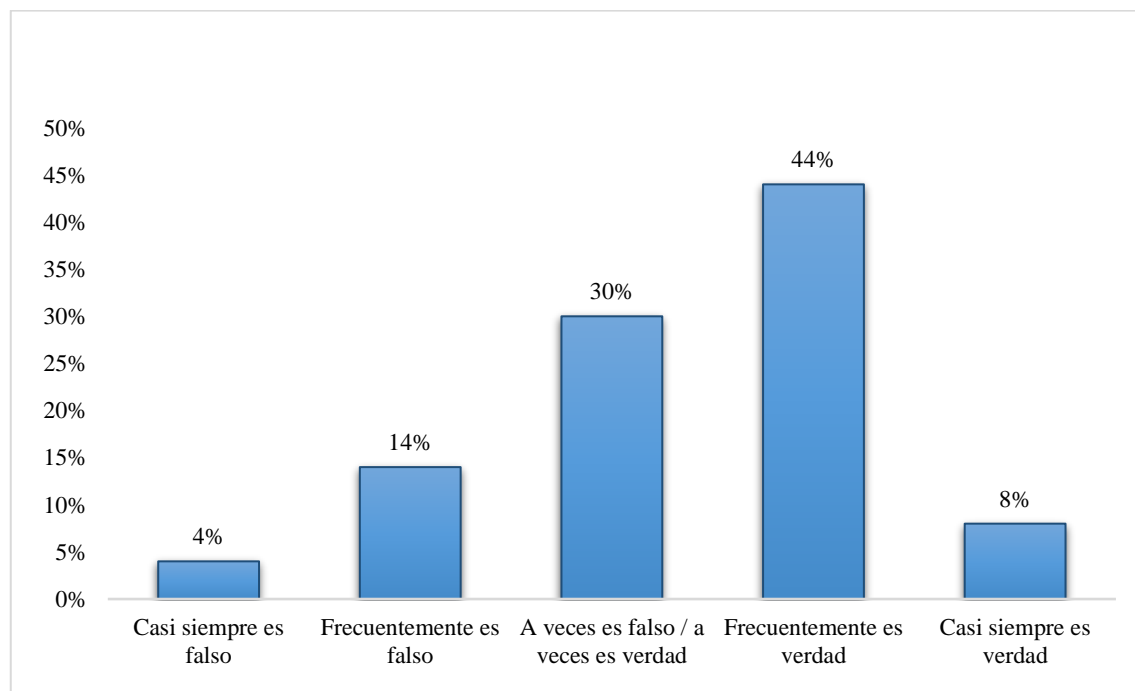
Observamos que, el 28% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A. expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que reciben información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa, además el 24% de los trabajadores opinan que FRECUENTEMENTE ES FALSO que reciben información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa.

**Tabla N° 17: Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	7	14%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	22	44%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 17: Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

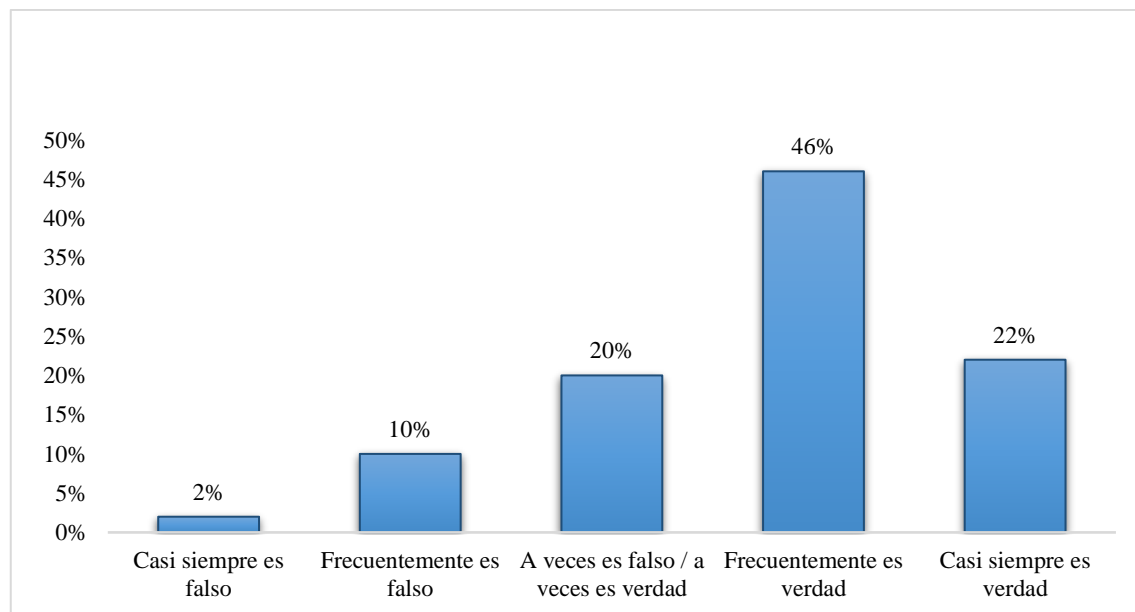
Observamos que, el 44% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C expresan que la comunicación entre ellos y su Jefe inmediato es buena, el 30% de ellos declara que la comunicación entre ellos y su Jefe inmediato es regular. Mientras que el 14% de los trabajadores consideran que la comunicación entre ellos y su Jefe inmediato es mala.

**Tabla N° 18: Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	10	20%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 18: Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

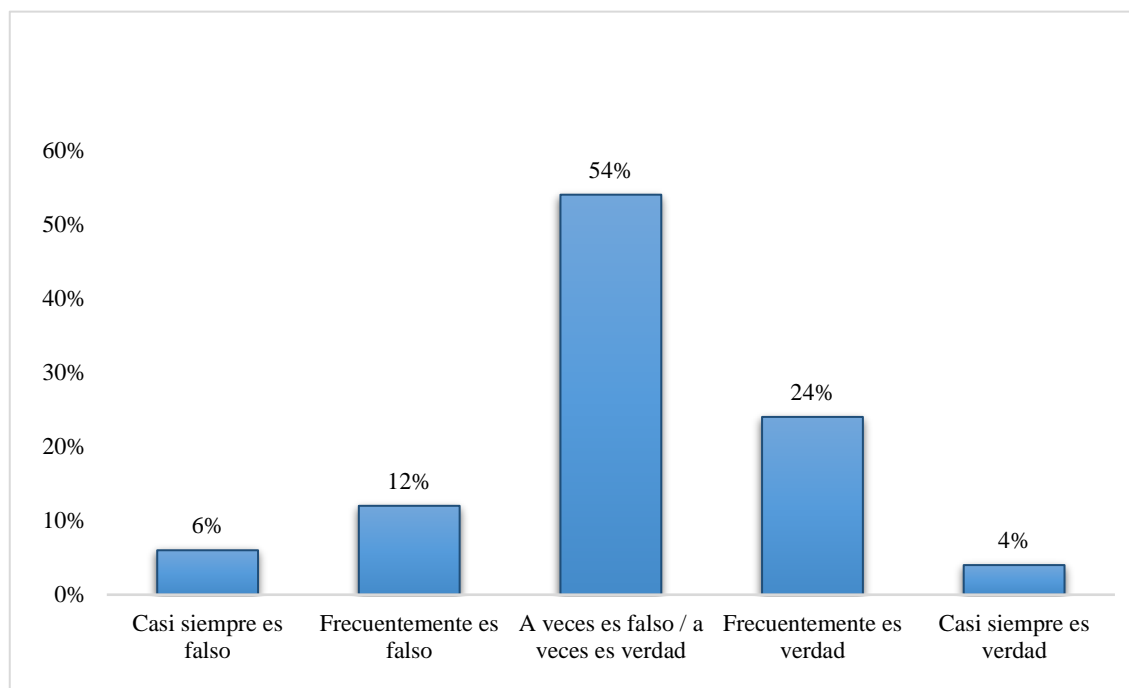
Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 46% de ellos considera que la comunicación entre ellos y sus compañeros de trabajo es buena, el 22% declara que la comunicación entre ellos y sus compañeros de trabajo es muy buena. Sólo un 2% de los trabajadores consideran que la comunicación entre ellos y sus compañeros de trabajo es muy mala.

**Tabla N° 19: Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	3	6%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	27	54%
Frecuentemente es verdad	12	24%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 19: Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

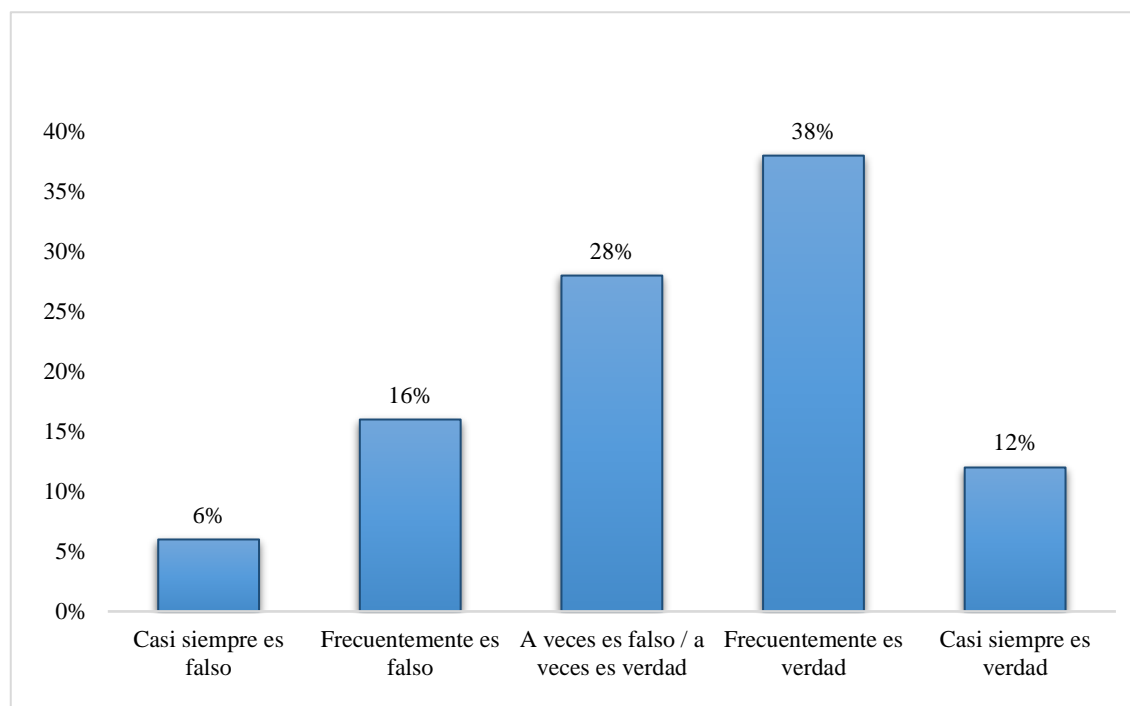
Observamos que un 54% de trabajadores creen que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que existe comunicación fluida entre el área a la que pertenecen con las demás áreas, el 24% y el 12% opinan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y FRECUENTEMENTE ES FALSO que existe comunicación fluida entre el área a la que pertenecen con las demás áreas, respectivamente.

**Tabla N° 20: Realizan reuniones periódicas.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	3	6%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 20: Realizan reuniones periódicas.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos del total de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A., se aprecia de que el 38% de trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que se realizan reuniones periódicamente, el 28% de los trabajadores opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que se realizan reuniones periódicamente. Mientras que el 6% de ellos opinan que CASI SIEMPRE ES FALSO.

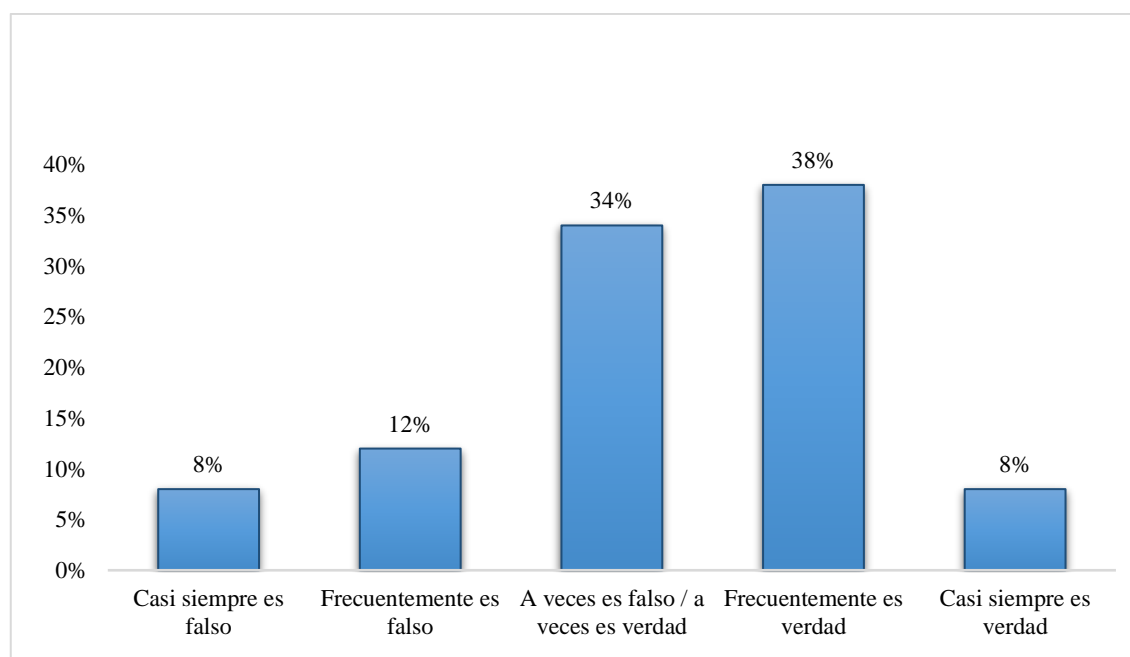


**Tabla N° 21: Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 21: Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

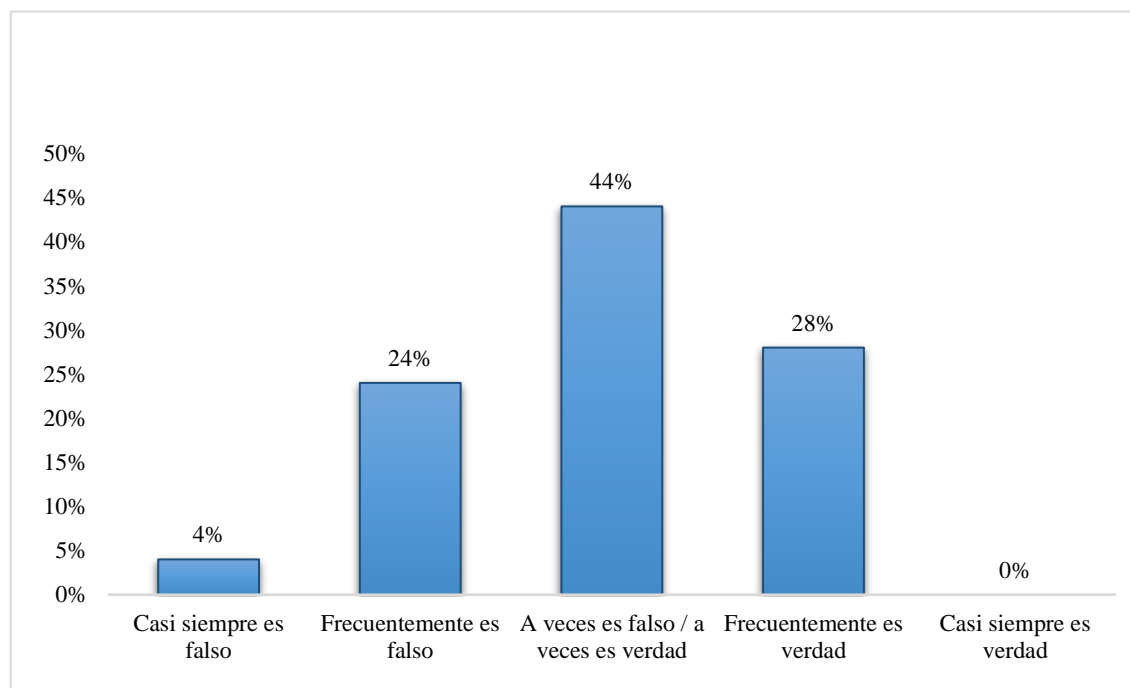
Observamos que un 38% de trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que reciben "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo, el 34% y el 12% opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y FRECUENTEMENTE ES FALSO que reciben "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo, respectivamente.

**Tabla N° 22: Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	12	24%
A veces es falso / a veces es verdad	22	44%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 22: Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

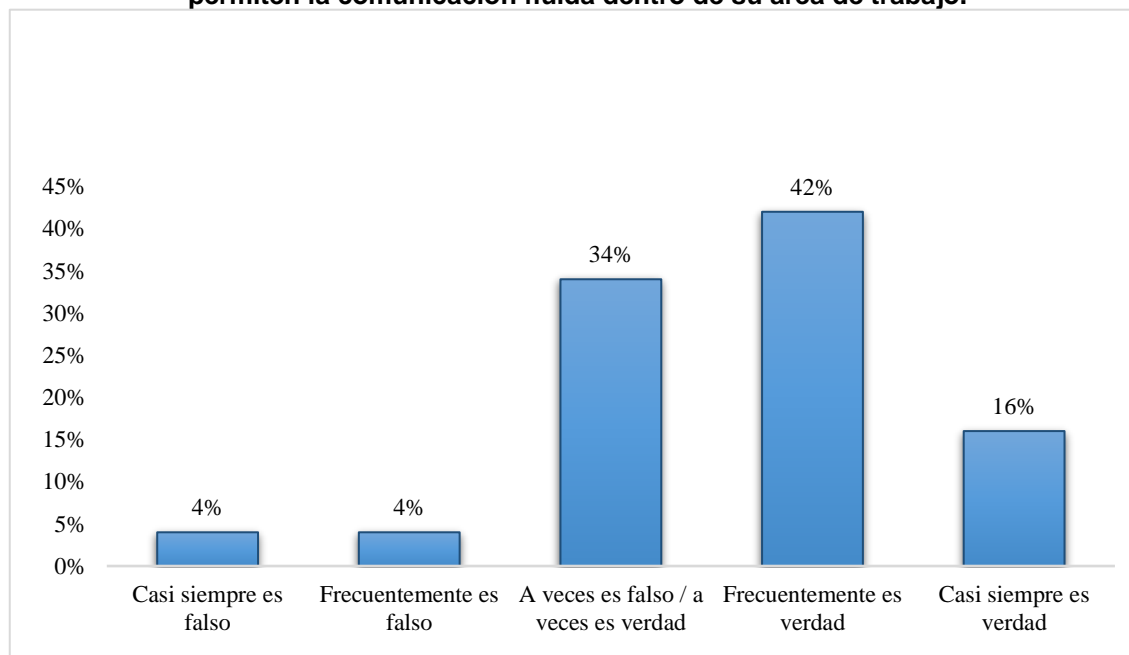
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 44% consideran que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias. Un 28% declararon que **FRECUENTEMENTE ES VERDAD** y el 24% que **FRECUENTEMENTE ES FALSO**.

**Tabla N° 23: Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	2	4%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	21	42%
Casi siempre es verdad	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 23: Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

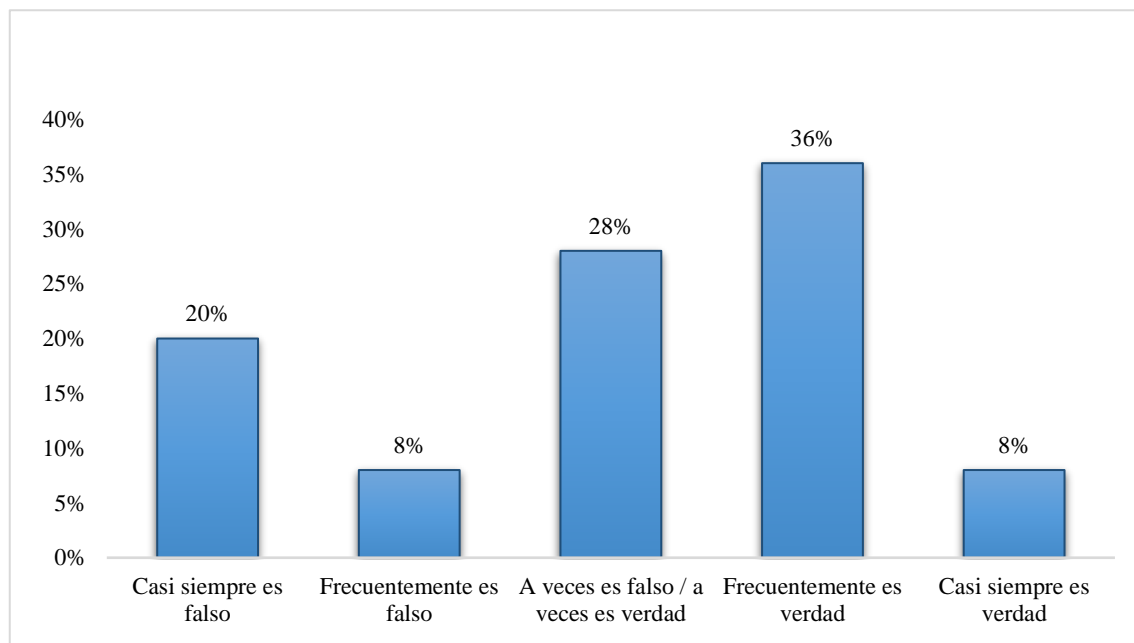
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 42% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que tienen conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo. Un 34% declararon que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y el 16% que CASI SIEMPRE ES VERDAD.

**Tabla N° 24: Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	10	20%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	14	28%
Frecuentemente es verdad	18	36%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 24: Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 36% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva. El 28% de ellos opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD, mientras que el 20% creen que CASI SIEMPRE ES FALSO.

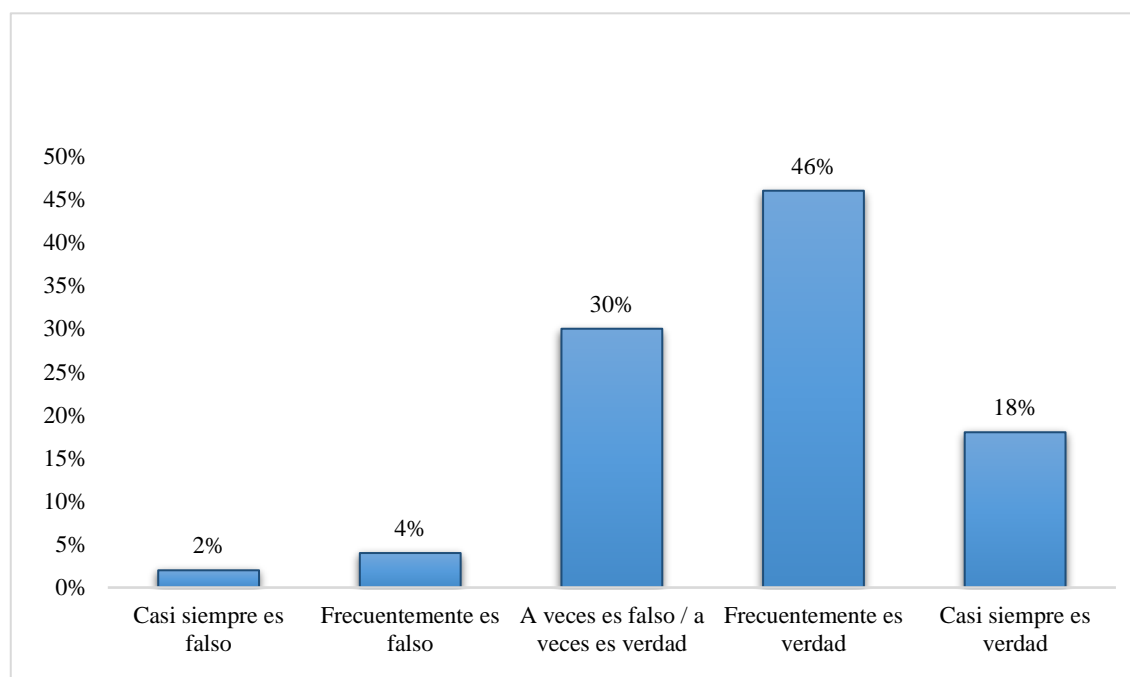
### FACTOR TRABAJO EN EQUIPO

Tabla Nº 25: En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	2	4%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

Figura Nº 25: En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

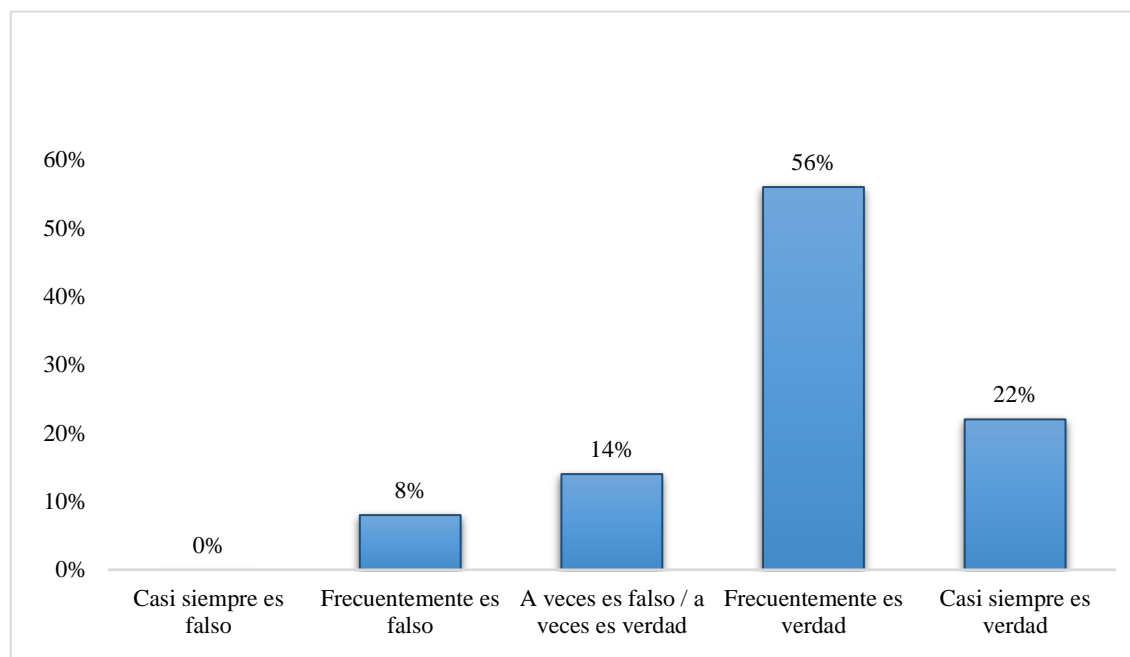
Podemos observar que en el 46% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C. consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que en su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo. Además, el 30% de los trabajadores consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y el 18% considera que CASI SIEMPRE ES VERDAD que en su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

**Tabla Nº 26: Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	7	14%
Frecuentemente es verdad	28	56%
Casi siempre es verdad	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 26: Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

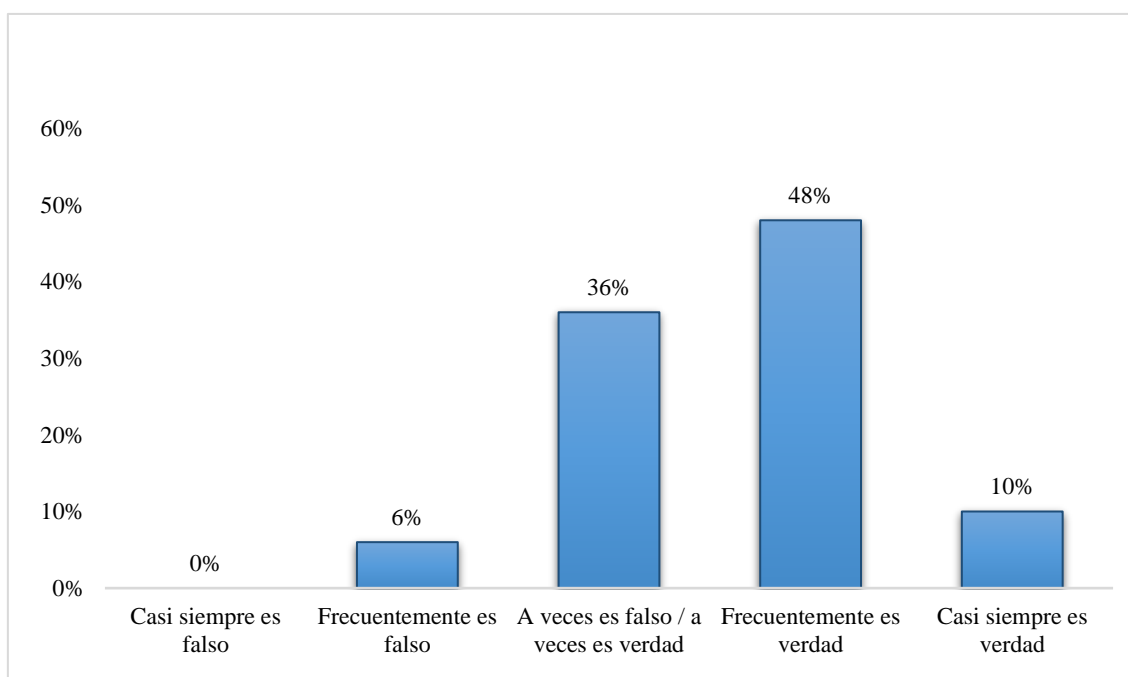
Del total de trabajadores, se puede determinar que el 56% de los trabajadores especifican que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que, como colaborador de área, ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación, el 22% indican que CASI SIEMPRE ES VERDAD. Mientras que el 8% opina que FRECUENTEMENTE ES FALSO que, como colaborador de área, ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.

**Tabla N° 27: Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	3	6%
A veces es falso / a veces es verdad	18	36%
Frecuentemente es verdad	24	48%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 27: Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

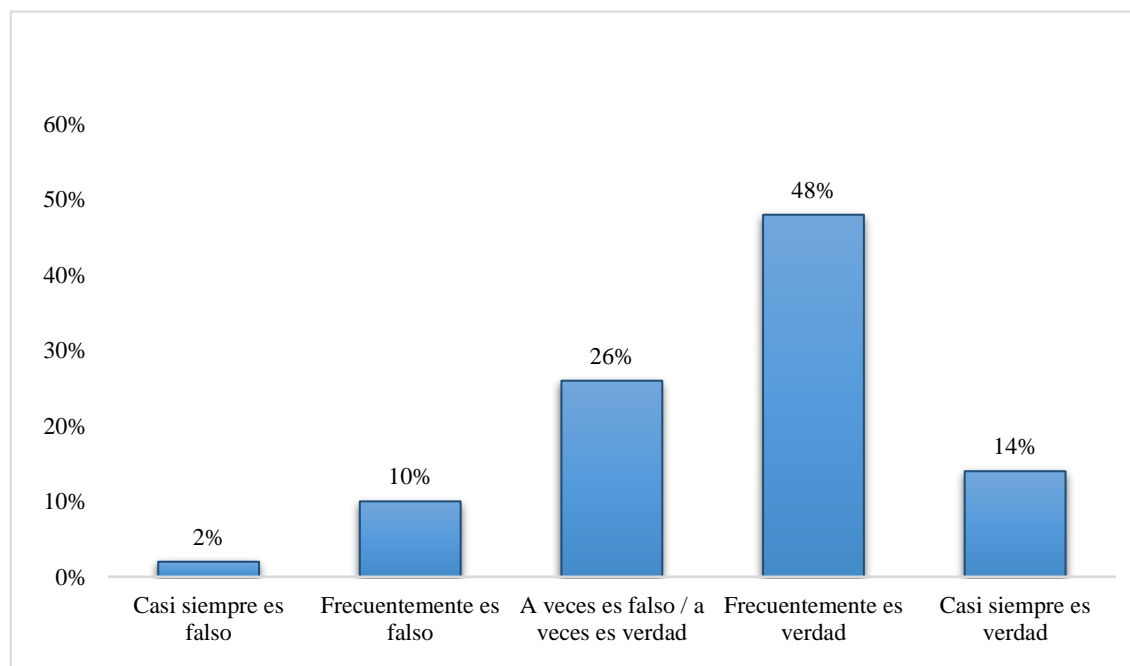
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., el 48% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores, un 36% declararon que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD. Mientras que el 6% de los trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE FALSO que cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores.

**Tabla Nº 28: Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	13	26%
Frecuentemente es verdad	24	48%
Casi siempre es verdad	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 28: Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Observamos que, el 48% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo, además el 26% de los trabajadores opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo.

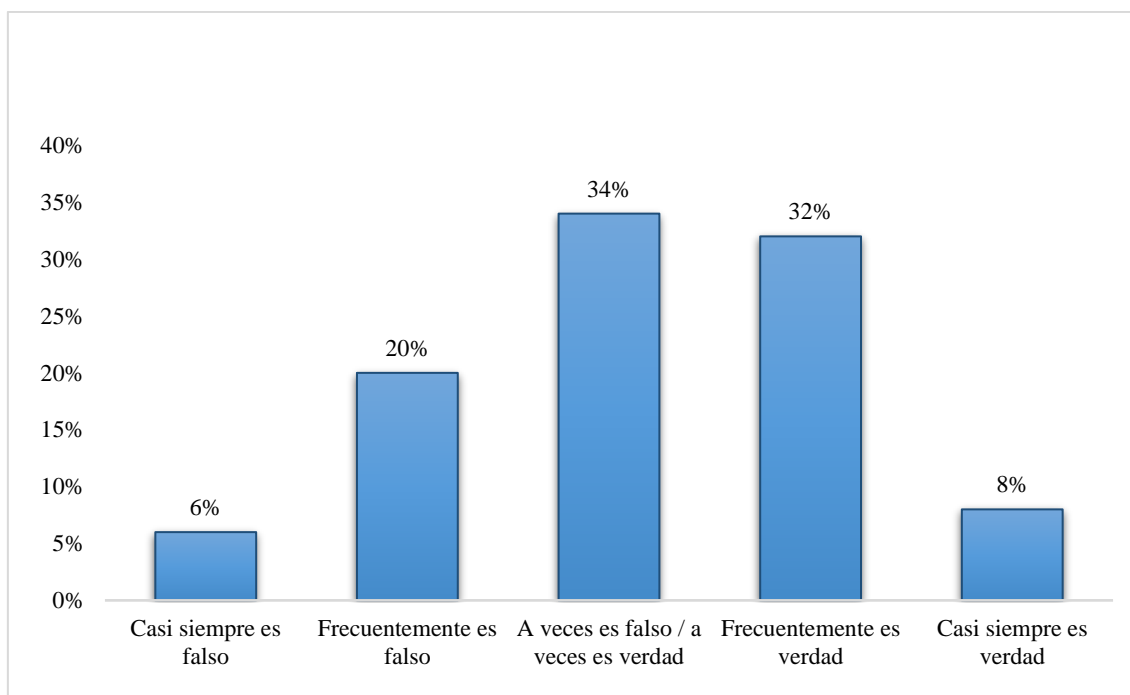


**Tabla N° 29: Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	3	6%
Frecuentemente es falso	10	20%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	16	32%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 29: Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

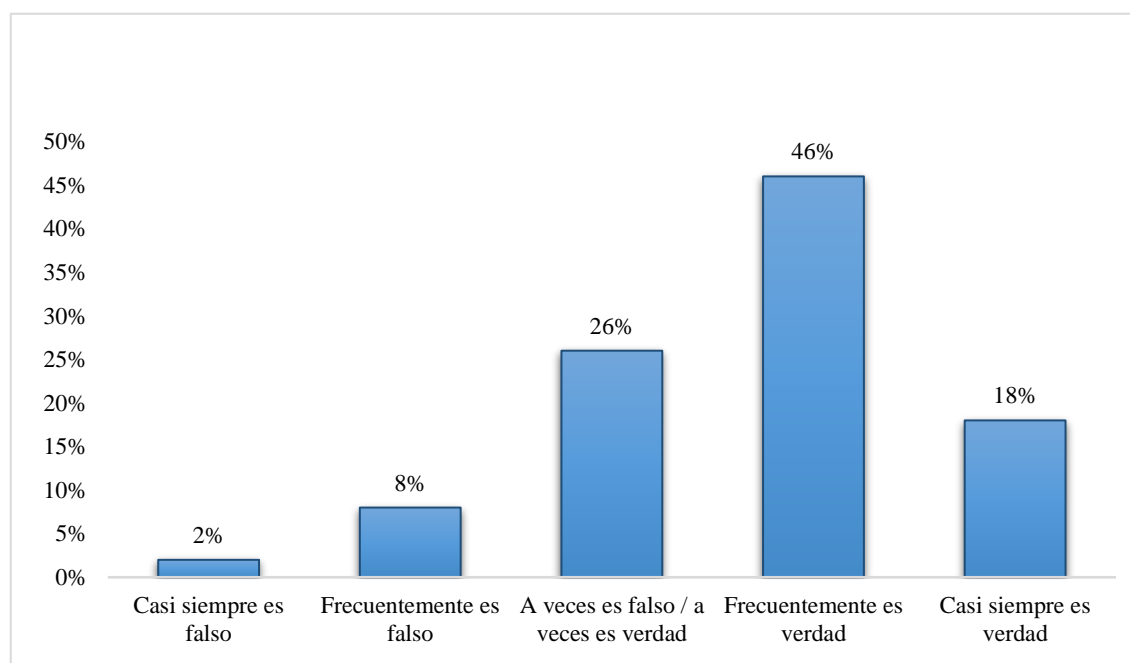
Observamos que, el 34% y el 32% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C. expresan que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** y **FRECUENTEMENTE ES VERDAD** que anima y estimula a la participación para trabajar en equipo, respectivamente. Mientras que el 20% de los trabajadores consideran que **FRECUENTEMENTE ES FALSO** que anima y estimula a la participación para trabajar en equipo.

**Tabla N° 30: Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	1	2%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	13	26%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 30: Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

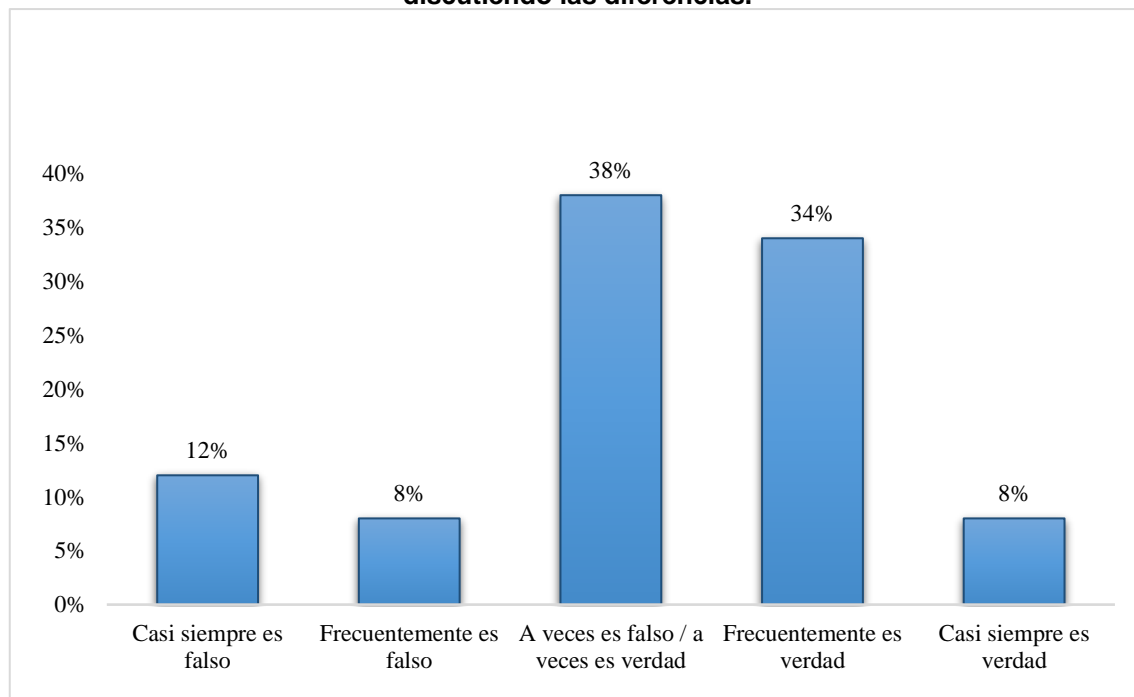
Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 46% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que cuentan con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor, y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD (26%) que cuentan con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor. Sólo un 2% de los trabajadores consideran que CASI SIEMPRE ES FALSO.

**Tabla N° 31: Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	19	38%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 31: Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

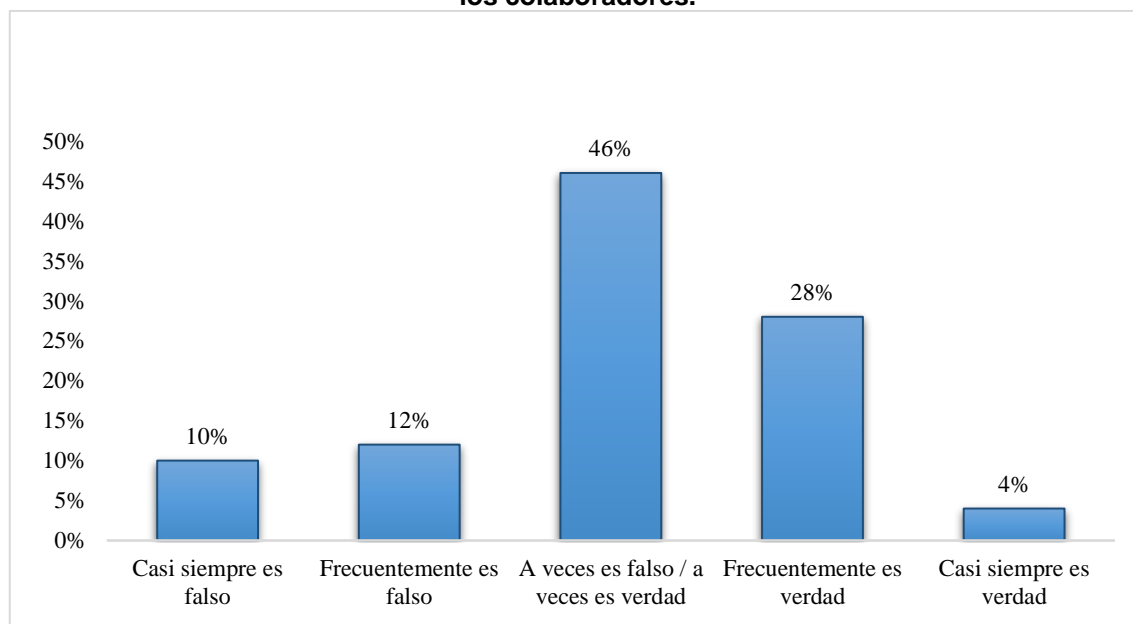
Observamos que un 38% de trabajadores creen que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias, el 34% y el 12% opinan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y CASI SIEMPRE ES FALSO que sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias, respectivamente.

**Tabla N° 32: Cree usted que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	23	46%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 32: Cree usted que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

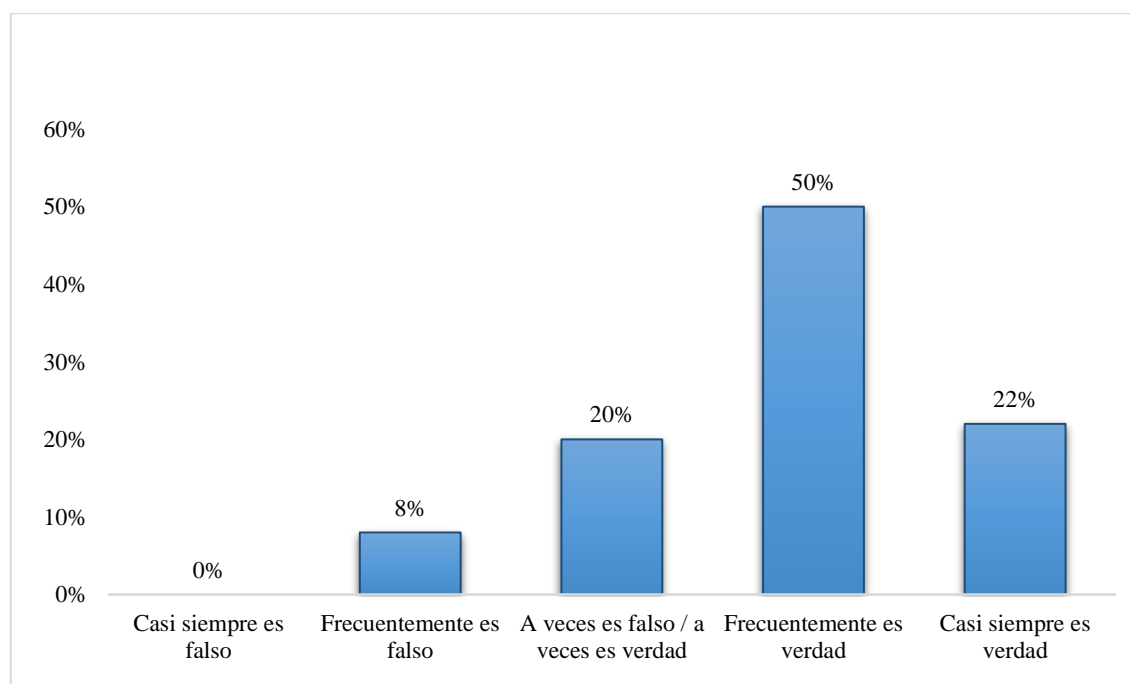
De acuerdo a los resultados obtenidos del total de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., se aprecia de que el 46% de trabajadores creen que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores, el 28% de los trabajadores opinan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores. Mientras que el 10% de ellos opinan que CASI SIEMPRE ES FALSO.

**Tabla N° 33: Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	10	20%
Frecuentemente es verdad	25	50%
Casi siempre es verdad	11	22%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 33: Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

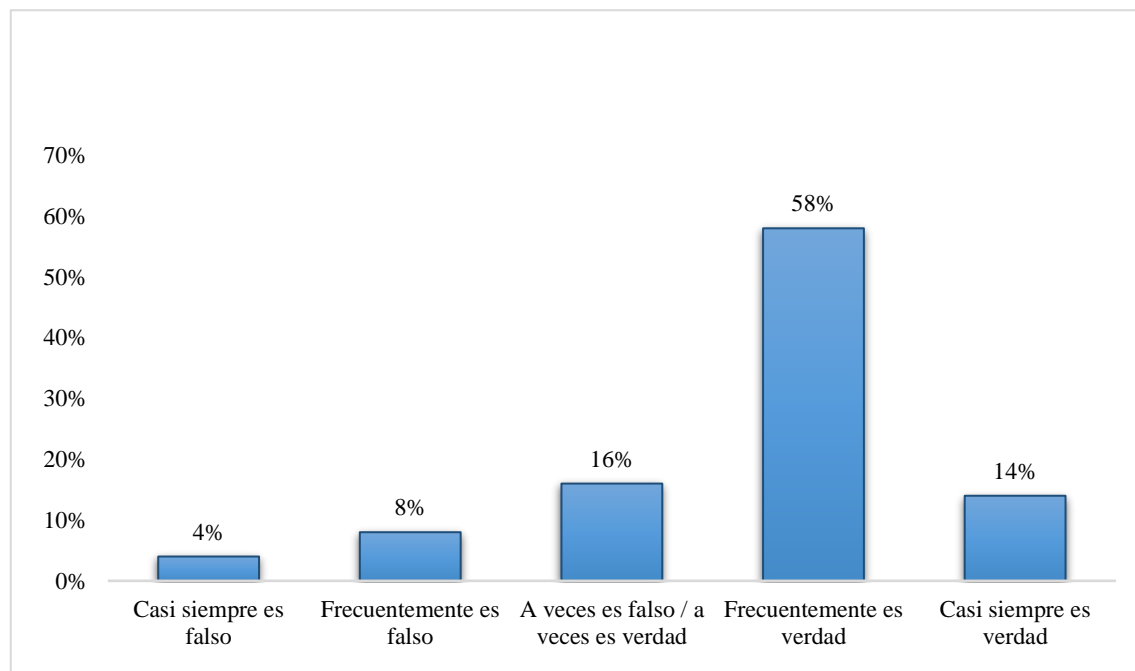
Observamos que un 50% de trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que se sienten cómodos trabajando con sus compañeros de trabajo, el 22% y el 20% opinan que CASI SIEMPRE ES VERDAD y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que se sienten cómodos trabajando con sus compañeros de trabajo, respectivamente.

**Tabla N° 34: Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	4	8%
A veces es falso / a veces es verdad	8	16%
Frecuentemente es verdad	29	58%
Casi siempre es verdad	7	14%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 34: Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

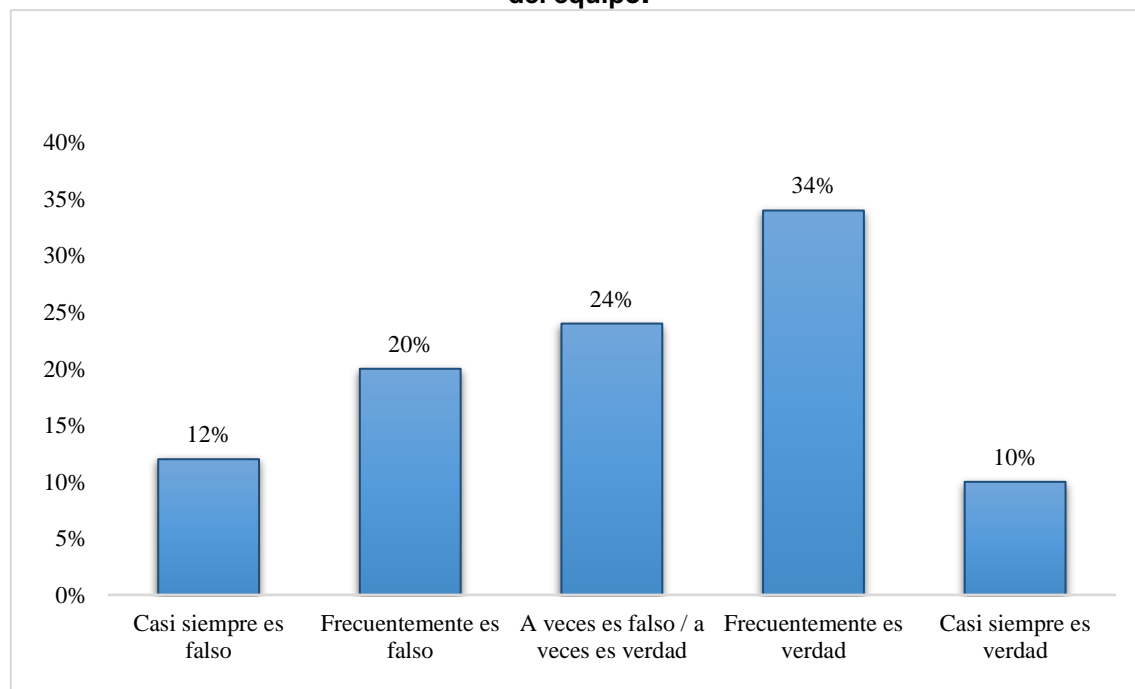
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 58% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás. Un 16% declararon que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y el 14% que CASI SIEMPRE ES VERDAD.

**Tabla N° 35: El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	10	20%
A veces es falso / a veces es verdad	12	24%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 35: El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

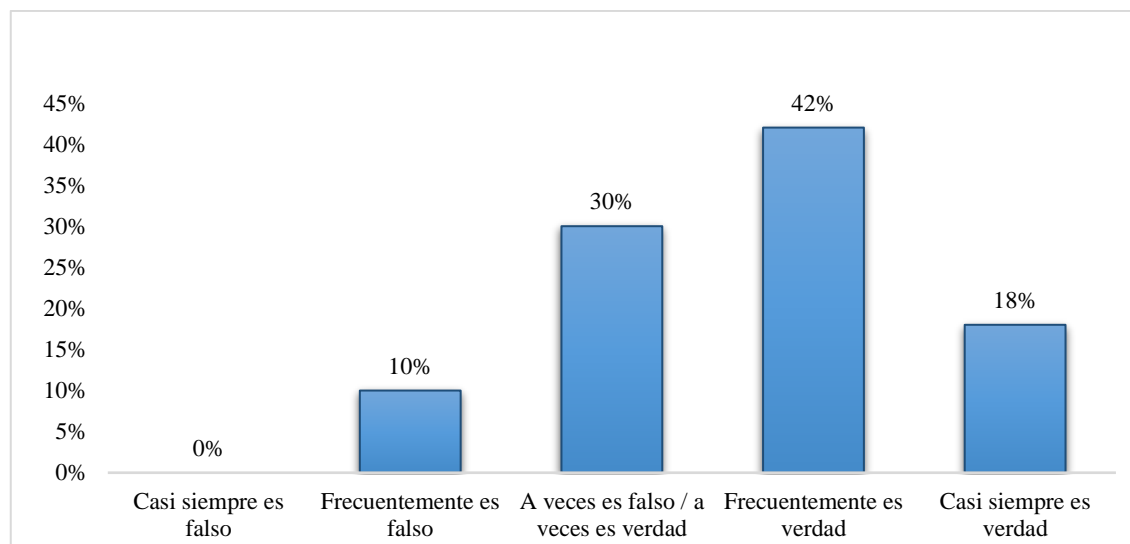
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., el 34% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que el jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo. Un 24% declararon que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD, mientras que 20% de ellos opinan que FRECUENTEMENTE ES FALSO que el jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.

**Tabla N° 36: Recibe ayuda de sus compañeros cuando se los solicita.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	21	42%
Casi siempre es verdad	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 36: Recibe ayuda de sus compañeros cuando se los solicita.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 42% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que reciben ayuda de sus compañeros cuando se los solicita. El 30% y el 18% de ellos opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD y CASI SIEMPRE ES VERDAD, respectivamente.



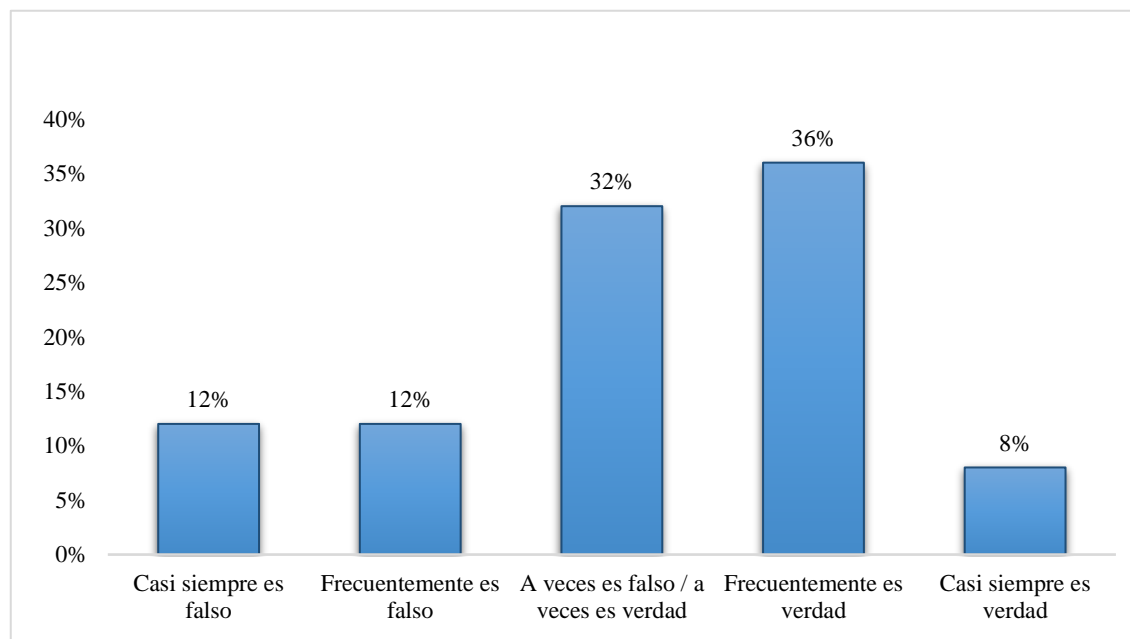
## FACTOR LIDERAZGO

**Tabla N° 37: Su jefe lo respalda frente a sus superiores.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	18	36%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 37: Su jefe lo respalda frente a sus superiores.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

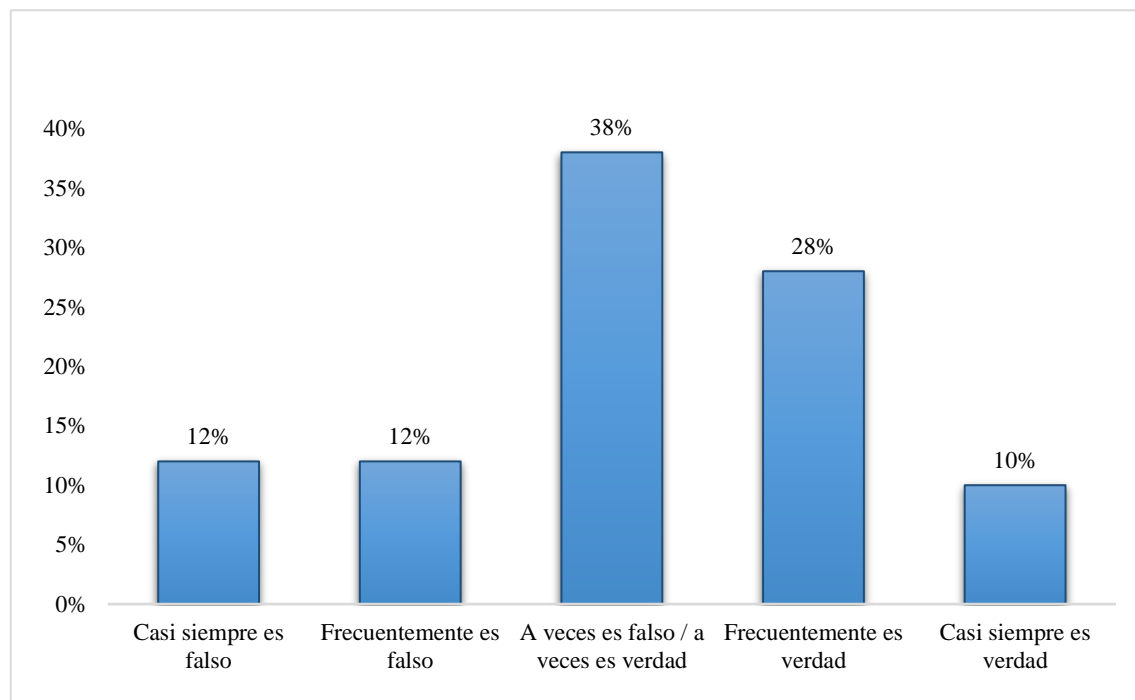
Podemos observar que en el 36% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C. consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe lo respalda frente a sus superiores. Además, el 32% de los trabajadores consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD. Mientras que el 12% considera que FRECUENTEMENTE ES FALSO que su jefe lo respalda frente a sus superiores.

**Tabla N° 38: Siente apoyo en su jefe cuando se encuentra en dificultades.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	19	38%
Frecuentemente es verdad	14	28%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 38: Siente apoyo en su jefe cuando se encuentra en dificultades.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

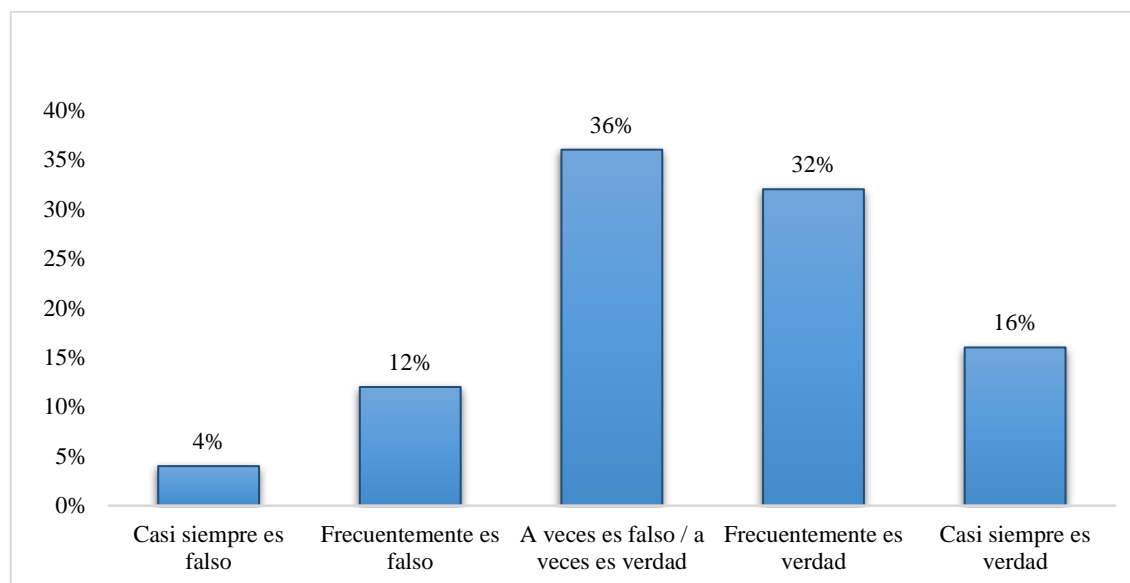
Del total de trabajadores, se puede determinar que el 38% de los trabajadores especifican que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades, el 28% indican que **FRECIENTEMENTE ES VERDAD**. Mientras que el 12% opina que **CASI SIEMPRE ES FALSO** que siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades.

**Tabla N° 39: Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	2	4%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	18	36%
Frecuentemente es verdad	16	32%
Casi siempre es verdad	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 39: Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

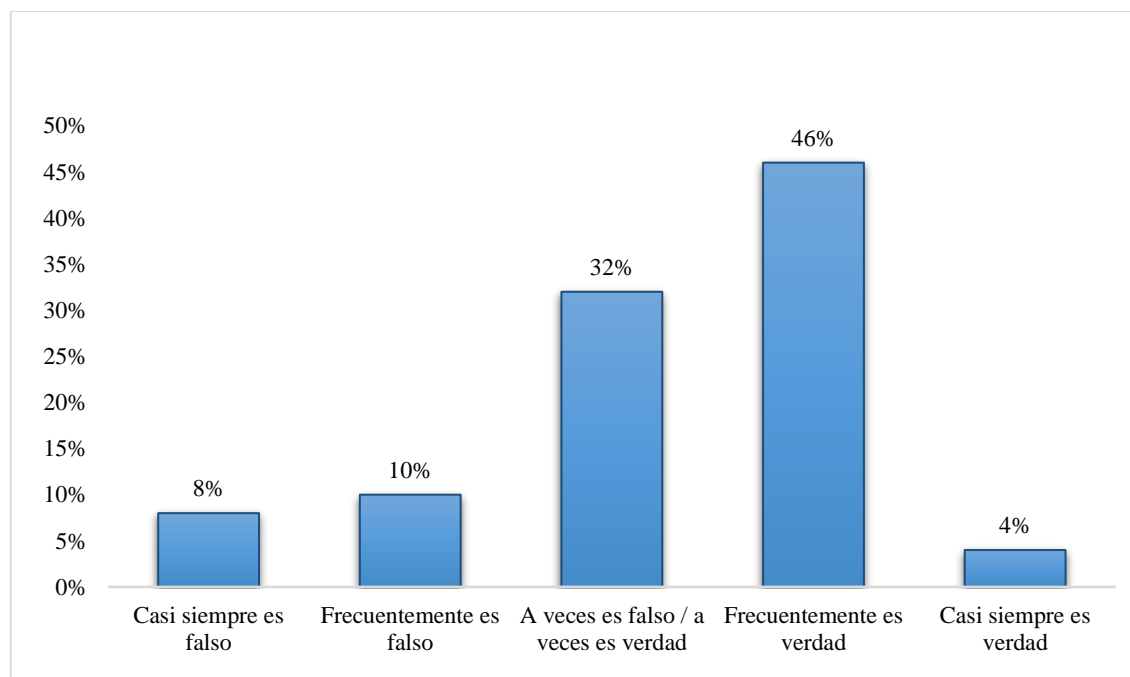
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., el 36% consideran que **A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD** que su jefe les da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades, un 32% declararon que **FRECUENTEMENTE ES VERDAD**. Mientras que el 12% de los trabajadores consideran que **FRECUENTEMENTE FALSO** que su jefe les da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.

**Tabla N° 40: Su jefe es congruente con lo que dice y hace.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 40: Su jefe es congruente con lo que dice y hace.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

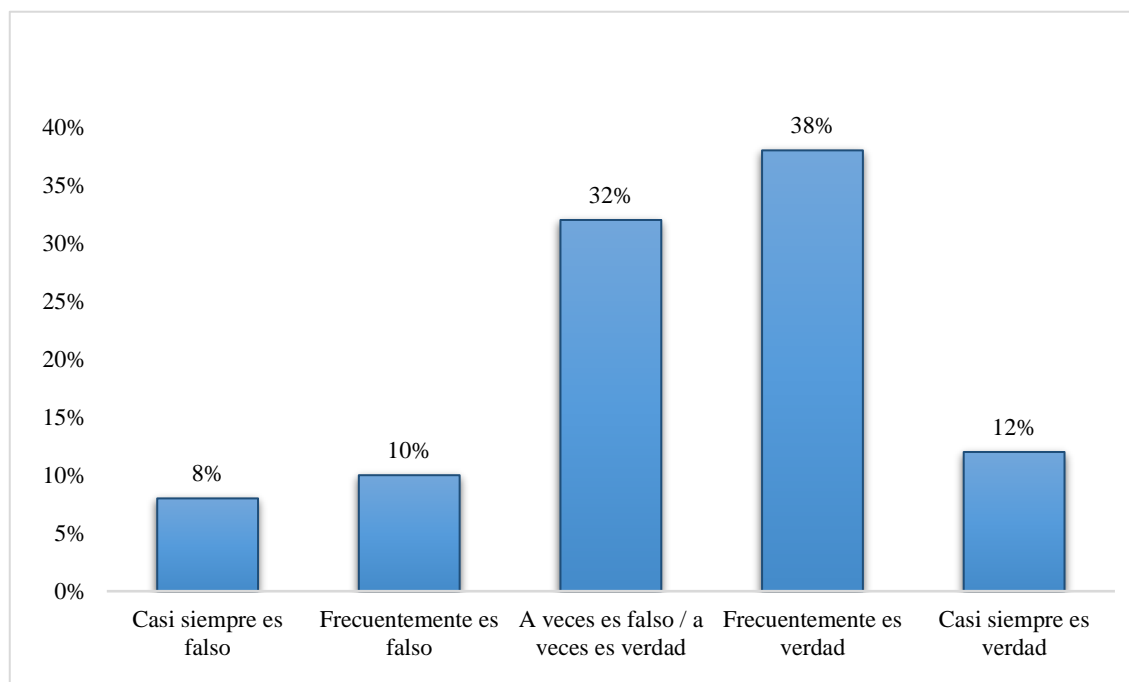
Observamos que, el 46% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C. expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe es congruente con lo que dice y hace, además el 32% de los trabajadores opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que su jefe es congruente con lo que dice y hace.

**Tabla N° 41: Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	5	10%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	6	12%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 41: Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

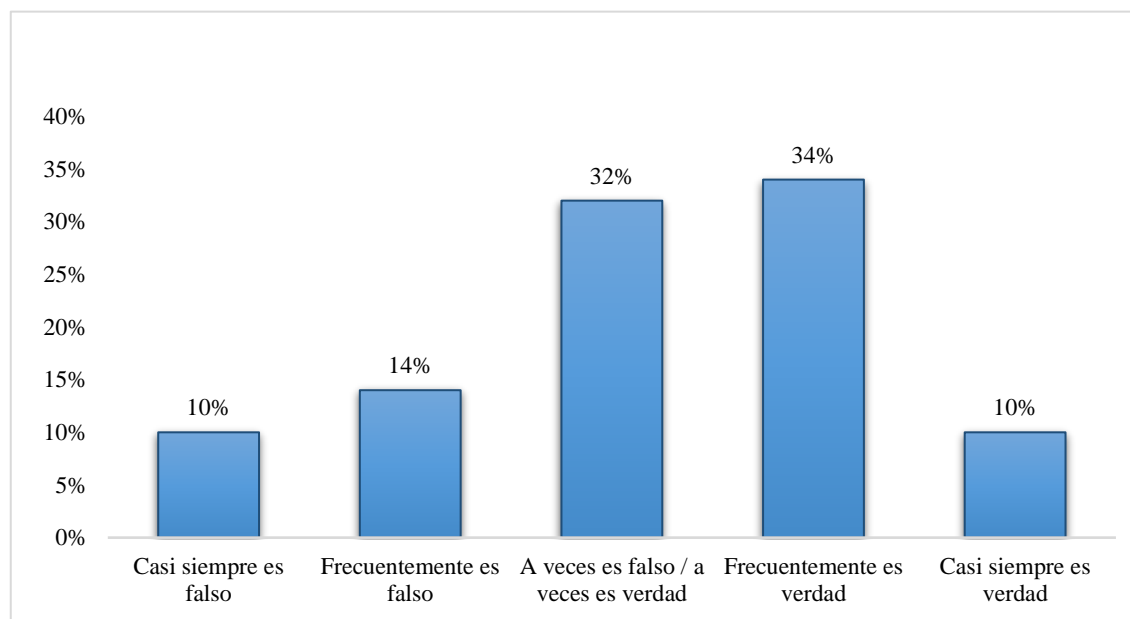
Observamos que, el 38% y el 32% de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C. expresan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área, respectivamente. Mientras que el 8% de los trabajadores consideran que FRECUENTEMENTE ES FALSO que su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área.

**Tabla N° 42: Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	7	14%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	17	34%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 42: Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

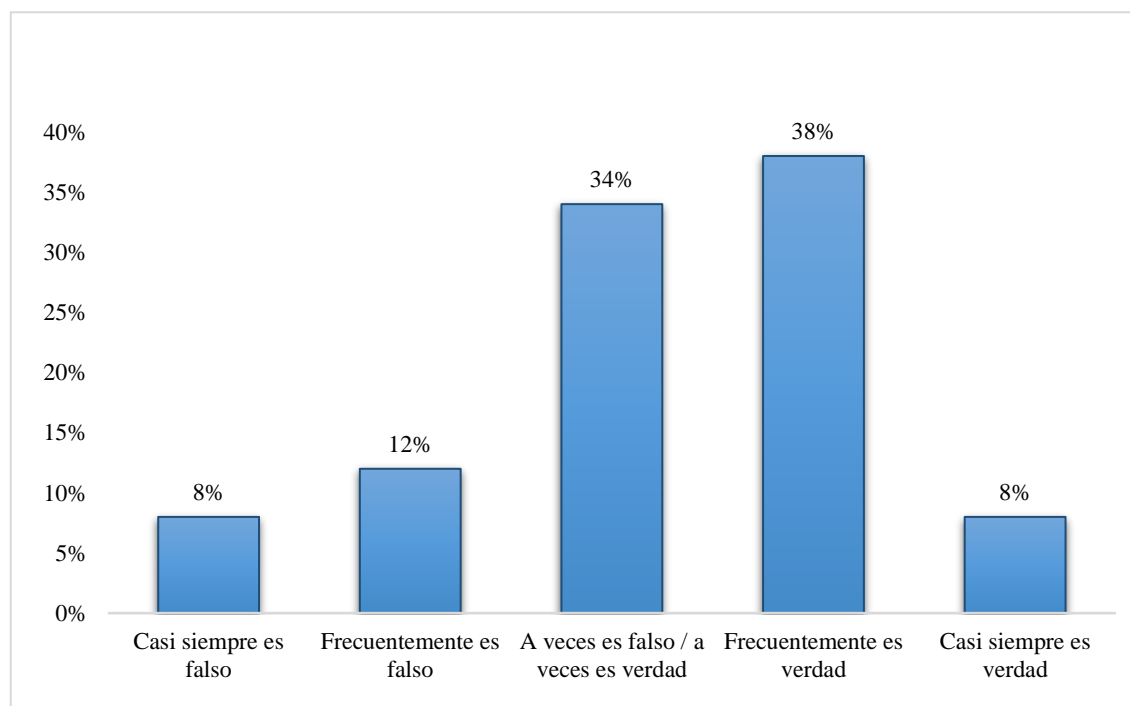
Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 34% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe les brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño, y A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD (32%) que su jefe les brinda la retroalimentación necesaria. Mientras que un 14% de los trabajadores opinan que FRECUENTEMENTE ES FALSO.

**Tabla N° 43: Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 43: Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

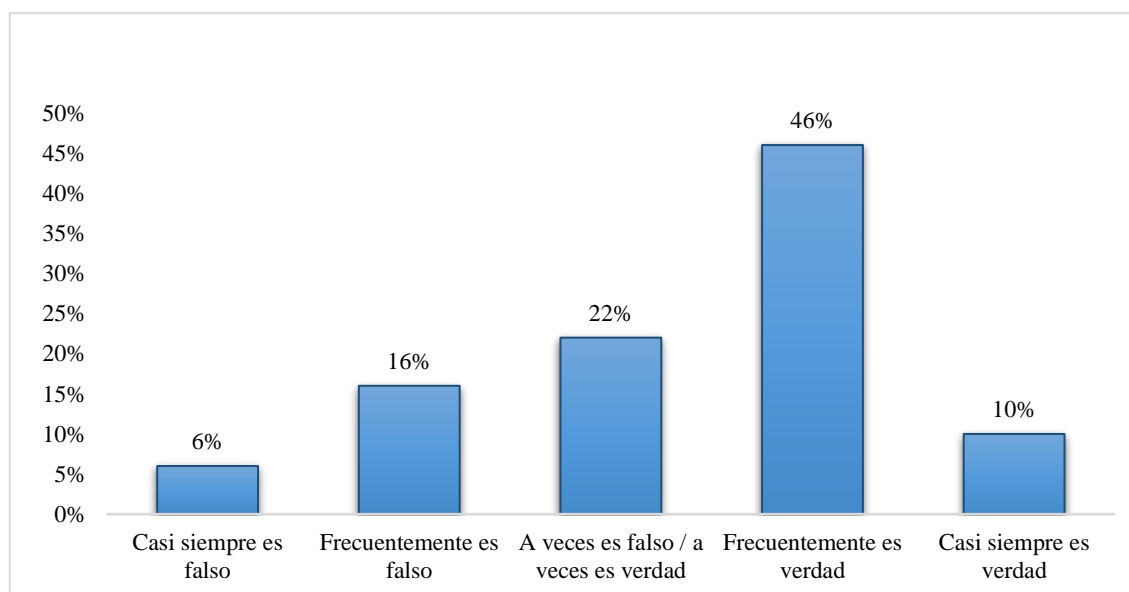
Observamos que un 38% de trabajadores creen que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional, el 34% opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD. Mientras que el 12% creen que FRECUENTEMENTE ES FALSO que su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional.

**Tabla N° 44: Su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	3	6%
Frecuentemente es falso	8	16%
A veces es falso / a veces es verdad	11	22%
Frecuentemente es verdad	23	46%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 44: Su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos del total de los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, se aprecia de que el 46% de trabajadores creen que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo, el 22% de los trabajadores opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo. Mientras que el 16% de ellos opinan que FRECUENTEMENTE ES FALSO.

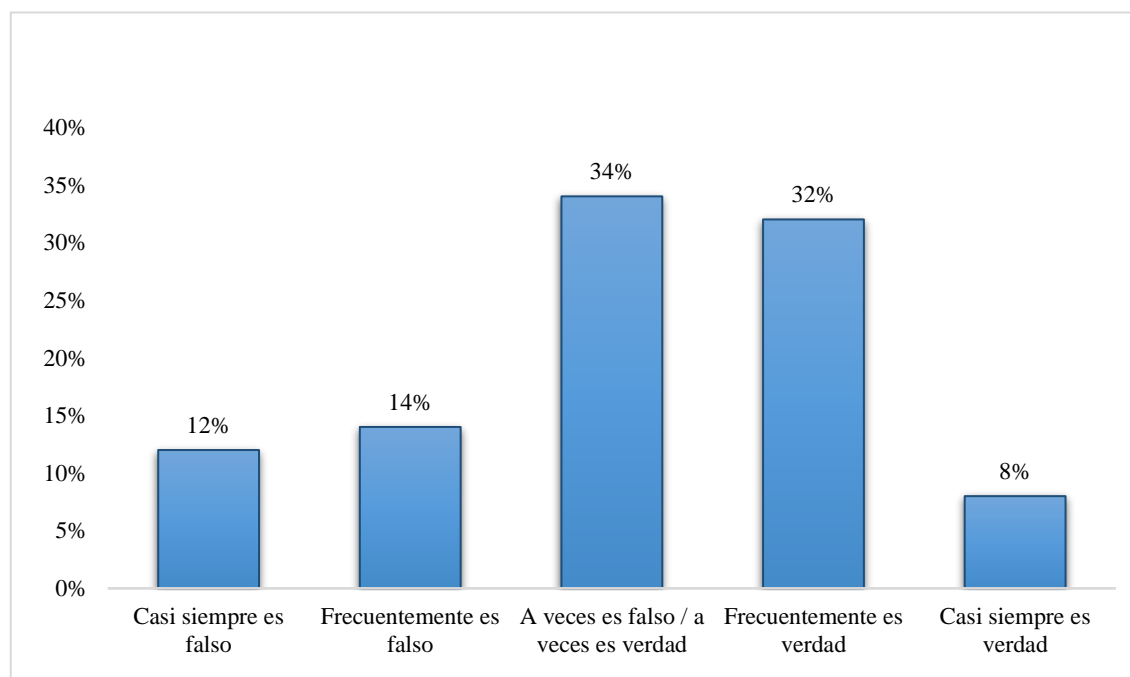


**Tabla N° 45: Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	7	14%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	16	32%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 45: Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

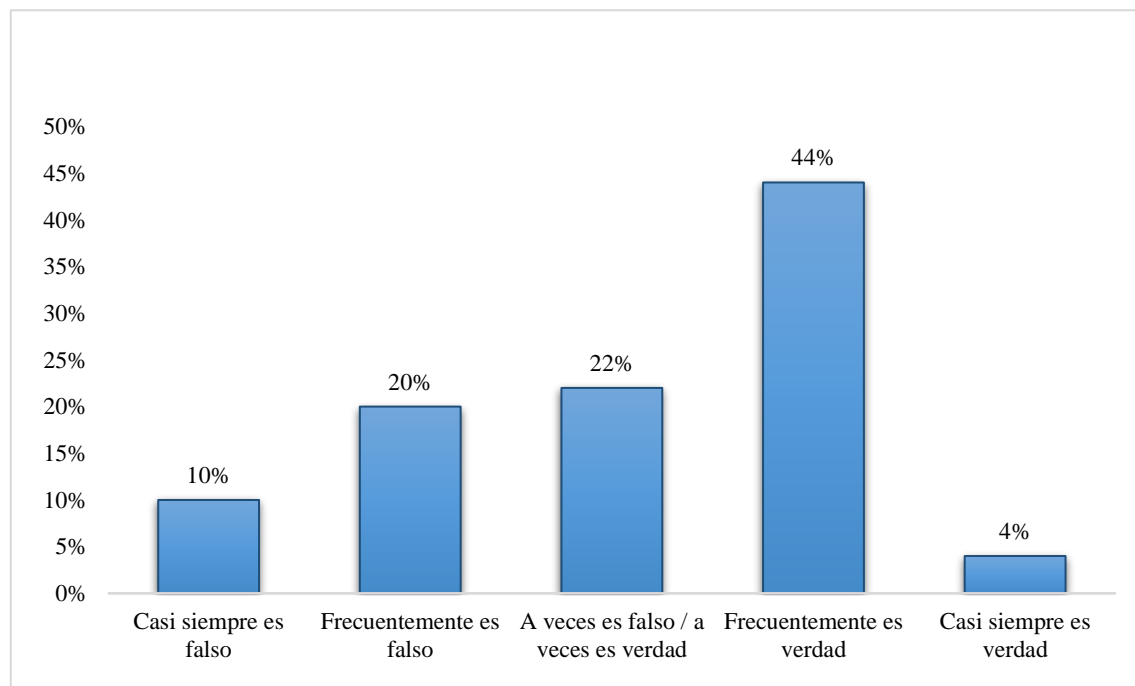
Observamos que un 34% de trabajadores consideran que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD que su jefe es un modelo a seguir personal y profesionalmente, el 32% opinan que FRECUENTEMENTE ES VERDAD. Mientras que el 14% declara que FRECUENTEMENTE ES FALSO que su jefe es un modelo a seguir personal y profesionalmente.

**Tabla N° 46: Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	5	10%
Frecuentemente es falso	10	20%
A veces es falso / a veces es verdad	11	22%
Frecuentemente es verdad	22	44%
Casi siempre es verdad	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 46: Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

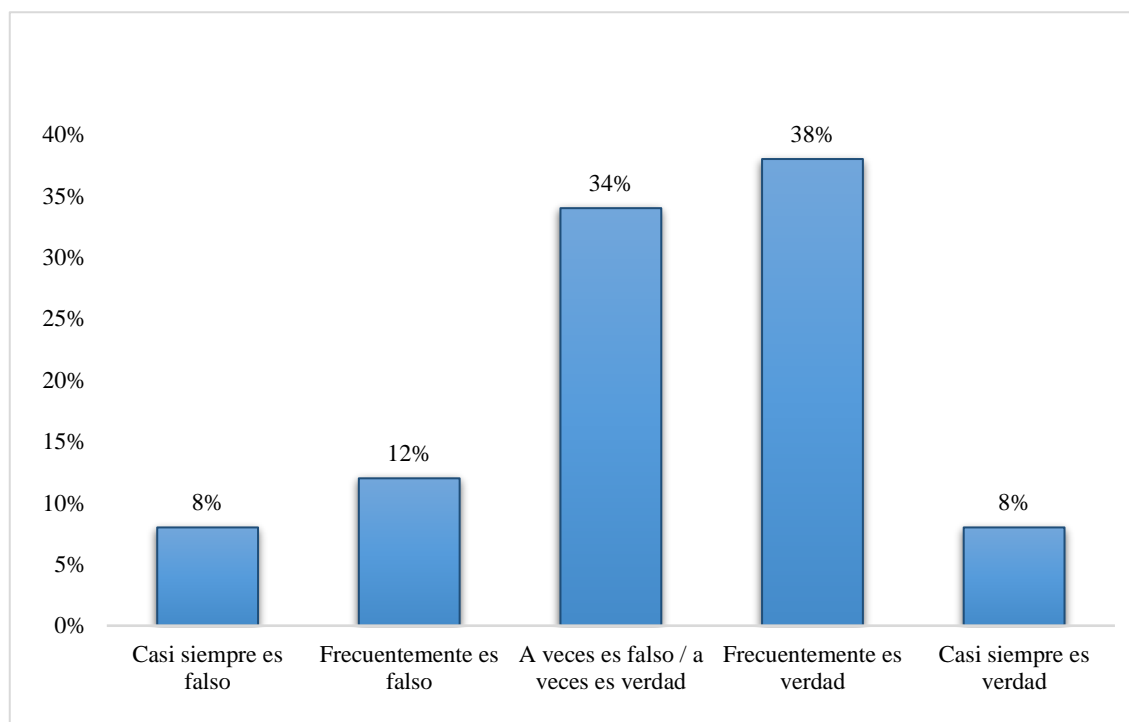
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., el 44% declaran que la capacidad de liderazgo de su jefe como buena. Un 22% opina que la capacidad de liderazgo de su jefe como regular. El 20 % de los trabajadores consideran que la capacidad de liderazgo de su jefe como mala.

**Tabla N° 47: La capacidad de liderazgo es valorada en la organización.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	4	8%
Frecuentemente es falso	6	12%
A veces es falso / a veces es verdad	17	34%
Frecuentemente es verdad	19	38%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 47: La capacidad de liderazgo es valorada en la organización.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

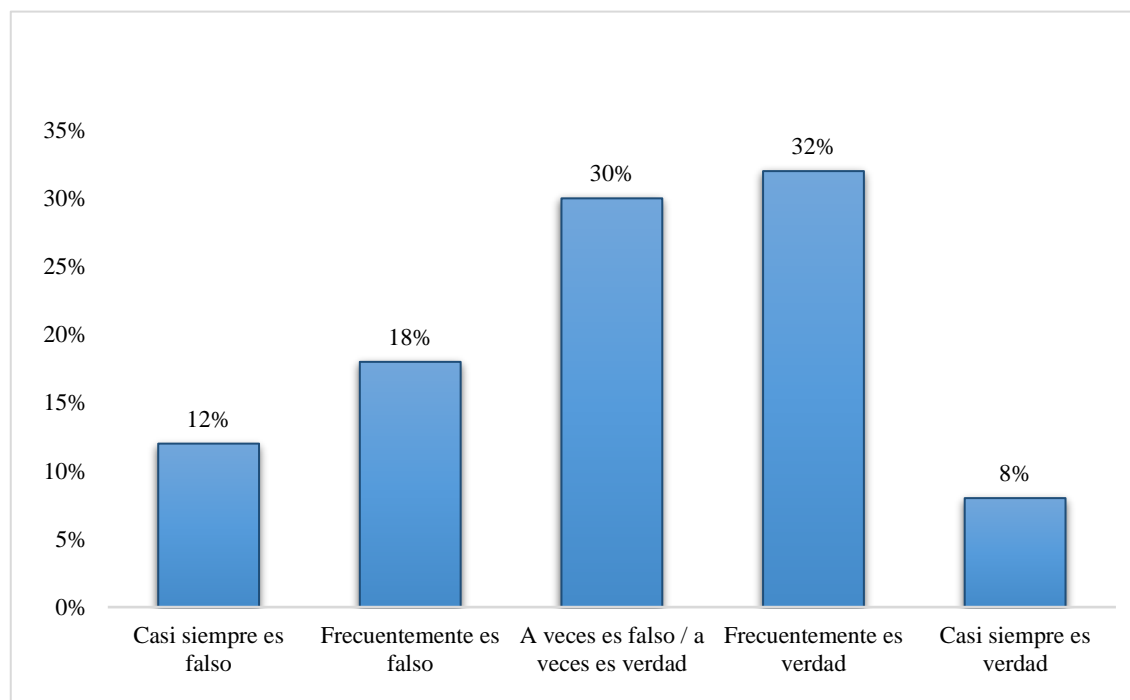
De los trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C., el 38% consideran que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que la capacidad de liderazgo es valorada en la organización. Un 34% declaró que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD, mientras que 12% de ellos opinan que FRECUENTEMENTE ES FALSO que la capacidad de liderazgo es valorada en la organización.

**Tabla N° 48: Su jefe capacita para poder delegar funciones.**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	6	12%
Frecuentemente es falso	9	18%
A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
Frecuentemente es verdad	16	32%
Casi siempre es verdad	4	8%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 48: Su jefe capacita para poder delegar funciones.**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

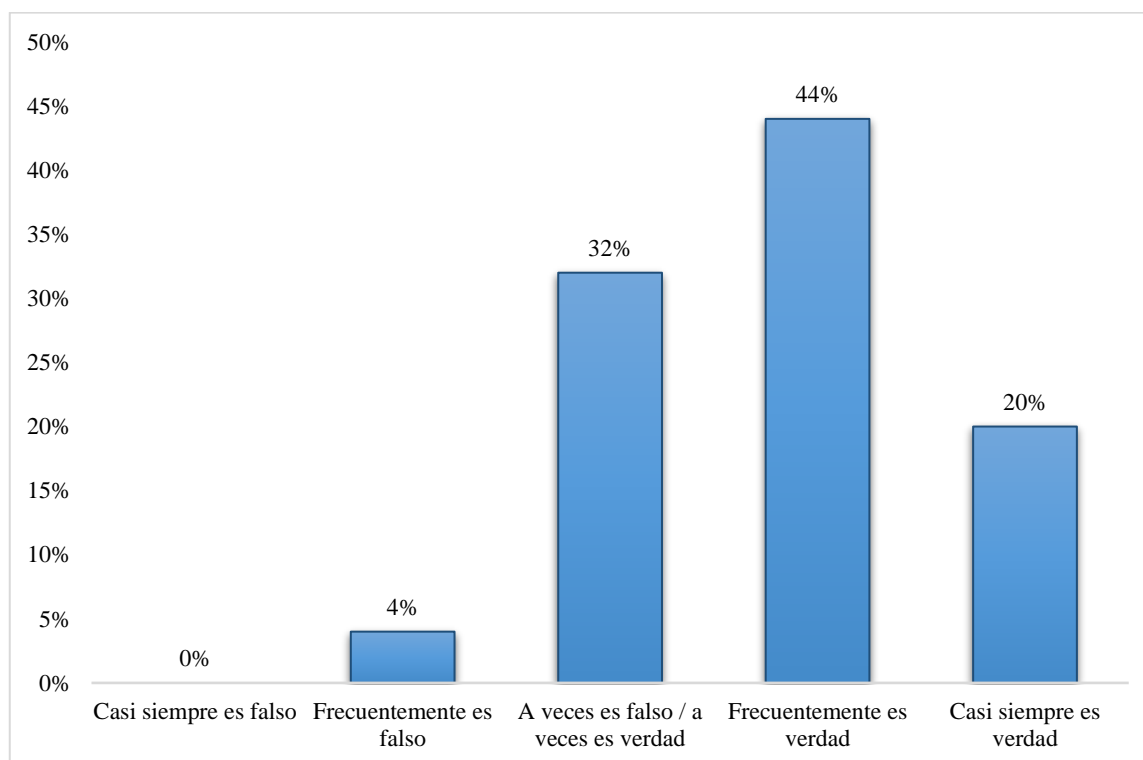
Podemos determinar de acuerdo al total de trabajadores estudiados, que el 32% de ellos considera que FRECUENTEMENTE ES VERDAD que su jefe capacita para poder delegar funciones. El 30% de ellos opinan que A VECES ES FALSO / A VECES ES VERDAD, Mientras que el 18% de trabajadores declara que FRECUENTEMENTE ES FALSO que su jefe capacita para poder delegar funciones.

**Tabla N° 49: Clima Laboral**

CLIMA LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	2	4%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	22	44%
Casi siempre es verdad	10	20%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 49: Clima Laboral**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

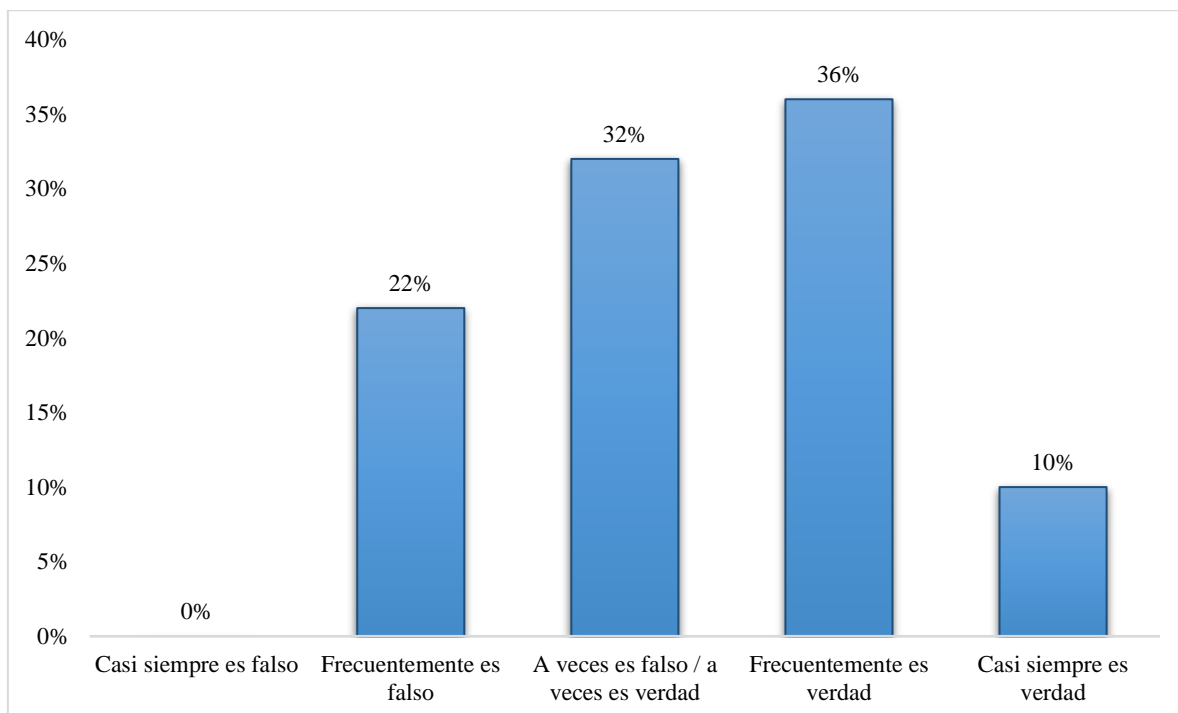
Se puede observar que según los resultados obtenidos del total de trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, en su mayoría el 44% de ellos ubican al Clima Laboral en el nivel de Frecuentemente es verdad, el 20% en Casi siempre es verdad, el 32% en que A veces es falso / es verdad, y en una mínima proporción 4% lo ubican en Frecuentemente es falso.

**Tabla N° 50: Factor Motivación**

FACTOR MOTIVACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre es falso	0	0%
Frecuentemente es falso	11	22%
A veces es falso / a veces es verdad	16	32%
Frecuentemente es verdad	18	36%
Casi siempre es verdad	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura N° 50: Factor motivación**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

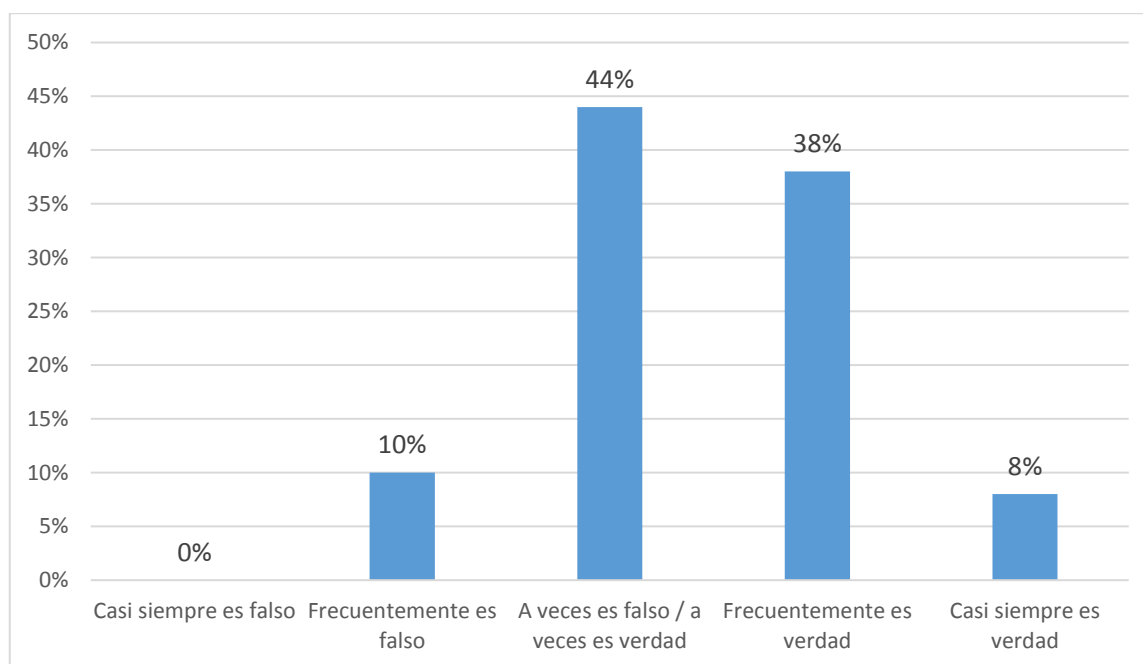
Podemos determinar que según los resultados obtenidos del total de trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, el 36% y 32% de ellos ubican al Factor Motivación en el nivel de Frecuentemente es verdad y A veces es falso / es verdadero, el 22% en Frecuentemente es falso, en un bajo porcentaje 10% lo ubican en Casi siempre es verdad.

**Tabla Nº 51: Factor comunicación**

	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Casi siempre es falso	0	0%
2	Frecuentemente es falso	5	10%
3	A veces es falso / a veces es verdad	22	44%
4	Frecuentemente es verdad	19	38%
5	Casi siempre es verdad	4	8%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 51: Factor comunicación**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

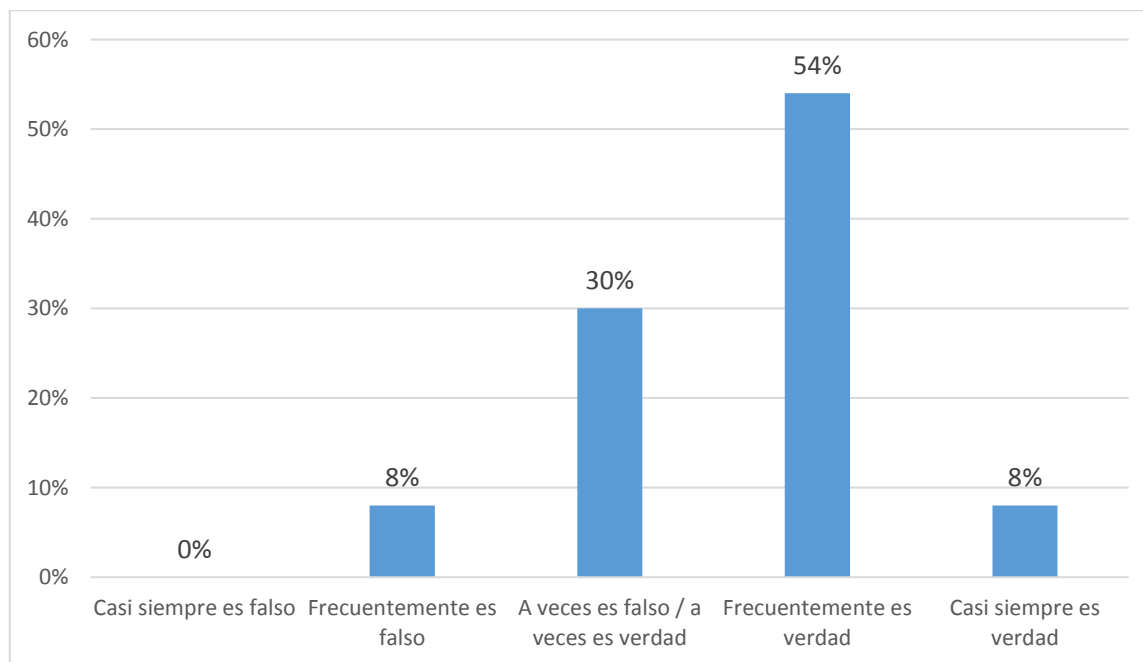
De acuerdo a los resultados obtenidos del total de trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, con respecto al Factor Comunicación, el 44% y 38% de ellos ubican al Factor Comunicación en el nivel de A veces es falso / es verdadero y Frecuentemente es verdad, en un bajo porcentaje 10% y 8% lo ubican en Frecuentemente es falso y Casi siempre es verdad.

**Tabla Nº 52: Factor Trabajo en equipo**

	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Casi siempre es falso	0	0%
2	Frecuentemente es falso	4	8%
3	A veces es falso / a veces es verdad	15	30%
4	Frecuentemente es verdad	27	54%
5	Casi siempre es verdad	4	8%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 52: Factor Trabajo en equipo**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Observamos que del total de trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, con respecto al Factor Trabajo en Equipo, más de la mitad o el 54% de ellos ubican al Factor Trabajo en Equipo en el nivel de Frecuentemente es verdad, el 30% lo ubican en que A veces es falso / es verdadero y en un bajo porcentaje del 8% en que es Frecuentemente es falso y 8% en que Casi siempre es verdad.

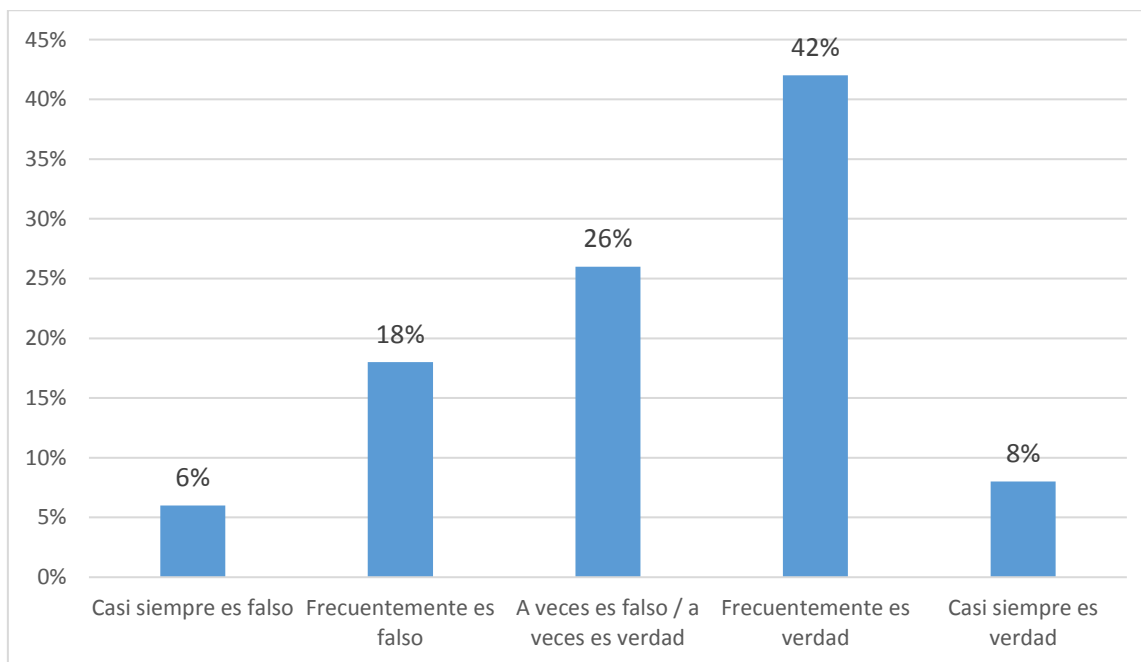


**Tabla Nº 53: Factor Liderazgo**

	<b>LIDERAZGO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Casi siempre es falso	3	6%
2	Frecuentemente es falso	9	18%
3	A veces es falso / a veces es verdad	13	26%
4	Frecuentemente es verdad	21	42%
5	Casi siempre es verdad	4	8%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**Figura Nº 53: Factor Liderazgo**



Fuente: encuesta, Julio 2017. Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Se puede determinar que del 100% de trabajadores de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, con respecto al Factor Liderazgo, el 42% de ellos ubican al Factor Liderazgo en el nivel de Frecuentemente es verdad, el 26% lo ubican en que A veces es falso / es verdadero, el 18% en que Frecuentemente es falso, y el 8% y 6% en que Casi siempre es verdad y casi siempre es falso.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO

### I. ANÁLISIS INFERENCIAL

#### Aplicación de Prueba de Normalidad mediante Software Estadístico SPSS 23

**Tabla N° 54: Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA LABORAL	,289	50	,000	,831	50	,000
MOTIVACIÓN	,219	50	,000	,874	50	,000
COMUNICACIÓN	,252	50	,000	,860	50	,000
TRABAJO EN EQUIPO	,313	50	,000	,830	50	,000
LIDERAZGO	,253	50	,000	,886	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para el análisis de la prueba de Normalidad utilizaremos la prueba de **Shapiro-Wilk** siendo el estadístico más adecuado, ya que se utiliza cuando  $n > 30$  ( $n = 50$ ), donde obtenemos que.

Los estadísticos **Shapiro-Wilk** son igual a:

	Estadístico
CLIMA LABORAL	,831
MOTIVACIÓN	,874
COMUNICACIÓN	,860
TRABAJO EN EQUIPO	,830
LIDERAZGO	,886

y la probabilidad de obtener estos valores al azar en el supuesto de que la distribución sea normal es de:

	Sig.
CLIMA LABORAL	,000
MOTIVACIÓN	,000
COMUNICACIÓN	,000
TRABAJO EN EQUIPO	,000
LIDERAZGO	,000

Como estas probabilidades son menores que **0.05** (significancia), entonces aceptamos la hipótesis de que existe igualdad entre las medias de ambas variables (**H0: U1 = U2 = U3 = U4 = U5**), por lo tanto, determinamos que las variables No cumplen con los supuestos de normalidad.

Por lo tanto, el análisis a realizar es para **PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS**, y para determinar la relación entre la Clima Laboral y Los factores Motivación, Comunicación, Trabajo en Equipo y Liderazgo, utilizaremos el "**COEFICIENTE DE CORRELACION SPEARMAN**" ya que nuestras variables son de escala **ordinal**.

## CLIMA LABORAL VS FACTOR MOTIVACIÓN

**H<sub>0</sub>:** EL FACTOR MOTIVACION NO INFLUEYE O NO SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**H<sub>1</sub>:** EL FACTOR MOTIVACION SI INFLUEYE O SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**Procesamos y analizamos los datos en el software estadístico SPSS 23 y donde obtuvimos los siguientes resultados:**

**Tabla N° 55: Tabla cruzada**

Recuento		MOTIVACIÓN				Total
		A veces es				
		Frecuencia es falso	falso / es verdad	Frecuentemente es verdad	Casi siempre es verdad	
CLIMA LABORAL	Frecuencia es falso	4	2	0	0	6
	A veces es falso / es verdad	6	11	1	0	18
	Frecuentemente es verdad	1	3	16	4	24
	Casi siempre es verdad	0	0	1	1	2
<b>Total</b>		11	16	18	5	50

**Tabla N° 56: Medidas simétricas**

		Error		T	Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>		
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,729	,062	7,388	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	<b>,771</b>	,062	8,376	<b>,000<sup>c</sup></b>
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al analizar la significación, obtuvimos que el valor de  $p = 0,000$  el cual es menor que la significancia establecida  $0.05$ , bajo el nivel de confianza del  $95\%$ , por lo tanto, Rechazamos  $H_0$ , donde determinamos que existe relación estadísticamente significativa entre el Factor Motivación y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Escala de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman:

<b>CORRELACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
-1	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA GRANDE Y PERFECTA</b>
-0.9 a -0.99	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MUY ALTA</b>
-0.7 a -0.89	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA ALTA</b>
-0.4 a -0.69	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MODERADA</b>
-0.2 a -0.39	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA</b>
-0.01 a -0.19	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MUY BAJA</b>
0	<b>CORRELACIÓN NULA</b>
0.01 a 0.19	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MUY BAJA</b>
0.2 a 0.39	<b>CORRELACIÓN POSITIVA BAJA</b>
0.4 a 0.69	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA</b>
0.7 a 0.89	<b>CORRELACIÓN POSITIVA ALTA</b>
0.9 a 0.99	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA</b>
1	<b>CORRELACIÓN POSITIVA GRANDE Y PERFECTA</b>

En conclusión, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0.771$ , esto nos establece que existe **Correlación Positiva Alta** entre el Factor Motivación y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C.

Por lo tanto, se concluye que **"EL FACTOR MOTIVACIÓN SÍ INFLUYE O SE RELACIONA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C"**

## CLIMA LABORAL VS FACTOR COMUNICACIÓN

**H<sub>0</sub>:** EL FACTOR COMUNICACIÓN NO INFLUEYE O NO SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**H<sub>1</sub>:** EL FACTOR COMUNICACIÓN SI INFLUEYE O SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**Procesamos y analizamos los datos en el software estadístico SPSS 23 y donde obtuvimos los siguientes resultados:**

**Tabla N° 57: Tabla cruzada**

Recuento		COMUNICACIÓN				Total
		A veces es				
		Frecuencia es falso	falso / es verdad	Frecuentemente es verdad	Casi siempre es verdad	
CLIMA	Frecuencia es falso	3	3	0	0	6
LABORAL	A veces es falso / es verdad	2	13	3	0	18
	Frecuentemente es verdad	0	6	16	2	24
	Casi siempre es verdad	0	0	0	2	2
Total		5	22	19	4	50

**Tabla N° 58: Medidas simétricas**

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,728	,067	7,348	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	<b>,722</b>	<b>,075</b>	<b>7,239</b>	<b>,000<sup>c</sup></b>
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al analizar la significación, obtuvimos que el valor de  $p = 0,000$  el cual es menor que la significancia establecida  $0.05$ , bajo el nivel de confianza del  $95\%$ , por lo tanto, Rechazamos  $H_0$ , donde determinamos que existe relación estadísticamente significativa entre el Factor Comunicación y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C.

Escala de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman:

<b>CORRELACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
-1	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA GRANDE Y PERFECTA</b>
-0.9 a -0.99	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MUY ALTA</b>
-0.7 a -0.89	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA ALTA</b>
-0.4 a -0.69	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MODERADA</b>
-0.2 a -0.39	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA</b>
-0.01 a -0.19	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA MUY BAJA</b>
0	<b>CORRELACIÓN NULA</b>
0.01 a 0.19	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MUY BAJA</b>
0.2 a 0.39	<b>CORRELACIÓN POSITIVA BAJA</b>
0.4 a 0.69	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA</b>
0.7 a 0.89	<b>CORRELACIÓN POSITIVA ALTA</b>
0.9 a 0.99	<b>CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA</b>
1	<b>CORRELACIÓN POSITIVA GRANDE Y PERFECTA</b>

En conclusión, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0.722$ , esto nos establece que existe **Correlación Positiva Alta** entre el Factor Comunicación y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Por lo tanto, se concluye que **"EL FACTOR COMUNICACIÓN SÍ INFLUYE O SE RELACIONA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C"**

## CLIMA LABORAL VS FACTOR TRABAJO EN EQUIPO

**H<sub>0</sub>:** EL FACTOR TRABAJO EN EQUIPO NO INFLUEYE O NO SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**H<sub>1</sub>:** EL FACTOR TRABAJO EN EQUIPO SI INFLUEYE O SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**Procesamos y analizamos los datos en el software estadístico SPSS 23 y donde obtuvimos los siguientes resultados:**

**Tabla N° 59: Tabla cruzada**

Recuento		TRABAJO EN EQUIPO				Total
		A veces es				
		Frecuencia es falso	falso / es verdad	Frecuentemente es verdad	Casi siempre es verdad	
CLIMA	Frecuencia es falso	4	2	0	0	6
LABORAL	A veces es falso / es verdad	0	9	8	1	18
	Frecuentemente es verdad	0	4	17	3	24
	Casi siempre es verdad	0	0	2	0	2
Total		4	15	27	4	50

**Tabla N° 60: Medidas simétricas**

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,619	,093	5,459	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	<b>,572</b>	<b>,109</b>	<b>4,830</b>	<b>,000<sup>c</sup></b>
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al analizar la significación, obtuvimos que el valor de  $p = 0,000$  el cual es menor que la significancia establecida  $0.05$ , bajo el nivel de confianza del  $95\%$ , por lo tanto, Rechazamos  $H_0$ , donde determinamos que existe relación estadísticamente significativa entre el Factor Trabajo en Equipo y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Escala de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman:

CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
-1	CORRELACIÓN NEGATIVA GRANDE Y PERFECTA
-0.9 a -0.99	CORRELACIÓN NEGATIVA MUY ALTA
-0.7 a -0.89	CORRELACIÓN NEGATIVA ALTA
-0.4 a -0.69	CORRELACIÓN NEGATIVA MODERADA
-0.2 a -0.39	CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA
-0.01 a -0.19	CORRELACIÓN NEGATIVA MUY BAJA
0	CORRELACIÓN NULA
0.01 a 0.19	CORRELACIÓN POSITIVA MUY BAJA
0.2 a 0.39	CORRELACIÓN POSITIVA BAJA
0.4 a 0.69	CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA
0.7 a 0.89	CORRELACIÓN POSITIVA ALTA
0.9 a 0.99	CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA
1	CORRELACIÓN POSITIVA GRANDE Y PERFECTA

En conclusión, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0.572$ , esto nos establece que existe **Correlación Positiva Moderada** entre el Factor Trabajo en Equipo y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Por lo tanto, se concluye que **"EL FACTOR TRABAJO EN EQUIPO SÍ INFLUYE O SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C"**

## CLIMA LABORAL VS FACTOR LIDERAZGO

**H<sub>0</sub>:** EL FACTOR LIDERAZGO NO INFLUEYE O NO SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**H<sub>1</sub>:** EL FACTOR LIDERAZGO INFLUEYE O SE RELACIONA EN CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C

**Procesamos y analizamos los datos en el software estadístico SPSS 23 y donde obtuvimos los siguientes resultados:**

**Tabla N° 61: Tabla cruzada**

Recuento		LIDERAZGO					Total
		Casi siempre es falso	Frecuencia es falso	A veces es falso / es verdad	Frecuentemente es verdad	Casi siempre es verdad	
CLIMA LABORAL	Frecuencia es falso	2	4	0	0	0	6
	A veces es falso / es verdad	1	5	11	1	0	18
	Frecuentemente es verdad	0	0	2	20	2	24
	Casi siempre es verdad	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>50</b>

**Tabla N° 62: Medidas simétricas**

		Valor	Error estandarizado asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,865	,035	11,927	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	<b>,890</b>	<b>,035</b>	<b>13,504</b>	<b>,000<sup>c</sup></b>
N de casos válidos		50			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Al analizar la significación, obtuvimos que el valor de  $p = 0,000$  el cual es menor que la significancia establecida  $0.05$ , bajo el nivel de confianza del  $95\%$ , por lo tanto, Rechazamos  $H_0$ , donde determinamos que existe relación estadísticamente significativa entre el Factor Liderazgo y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Escala de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman:

CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
-1	CORRELACIÓN NEGATIVA GRANDE Y PERFECTA
-0.9 a -0.99	CORRELACIÓN NEGATIVA MUY ALTA
-0.7 a -0.89	CORRELACIÓN NEGATIVA ALTA
-0.4 a -0.69	CORRELACIÓN NEGATIVA MODERADA
-0.2 a -0.39	CORRELACIÓN NEGATIVA BAJA
-0.01 a -0.19	CORRELACIÓN NEGATIVA MUY BAJA
0	CORRELACIÓN NULA
0.01 a 0.19	CORRELACIÓN POSITIVA MUY BAJA
0.2 a 0.39	CORRELACIÓN POSITIVA BAJA
0.4 a 0.69	CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA
0.7 a 0.89	CORRELACIÓN POSITIVA ALTA
0.9 a 0.99	CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA
1	CORRELACIÓN POSITIVA GRANDE Y PERFECTA

En conclusión, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0.890$ , esto nos establece que existe **Correlación Positiva Alta** entre el Factor Liderazgo y el Clima Laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C

Por lo tanto, se concluye que **"EL FACTOR LIDERAZGO SÍ INFLUYE O SE RELACIONA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C"**

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

- La presente investigación hace referencia si los factores: motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C.
- Los resultados de la investigación que se muestran en el apartado anterior, forman un enlace con el marco teórico y antecedentes relacionados con el tema, ya que proveen información sobre el elemento de estudio y los indicadores que lo forman.
- Para poder analizar si los factores que influyen en el clima laboral dentro de la organización, se procedió a realizar una encuesta, para poder así conocer la opinión de sus colaboradores. Los factores que se analizaron fueron: motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo; en donde, un porcentaje alto representa percepciones u opiniones definidas por los criterios de: casi siempre es falso; frecuentemente es falso; a veces es falso/ a veces es verdad; frecuentemente es verdad y casi siempre es verdad para llegar a conocer la escala de aceptabilidad de dicha encuesta.
- En relación a nuestros objetivos específicos se logró:

### **Analizar el clima laboral actual del personal de Cartavio Rum Company de los factores motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.**

Analizar el clima laboral y en general un 44% de ellos ubican al clima laboral en un nivel frecuentemente es verdad y con un 20% de ellos indican que casi siempre es verdad. También se analizó el factor motivación donde se muestra en el nivel frecuentemente es verdad con un 36% y un 32% a veces es falso/ a veces es verdad; El factor comunicación se encuentra en el nivel frecuentemente es verdad con un 38% y un 44% a veces es falso/ a veces es verdad. Además, se analizó el factor trabajo en equipo donde se muestra con un nivel frecuentemente es verdad con un 54% y un 30% a veces es falso/ a veces es verdad y el factor liderazgo se encuentra en el nivel frecuentemente es verdad con un 42% y a veces es falso/ a veces es verdad con un 26%.

### **Encontrar en el nivel de influencia de los factores: motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.**

Para saber el nivel de influencia del factor motivación nos planteamos una hipótesis nula(no influye) y una alternativa(si influye) donde aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman el cual nos dio como resultado 0.771 la cual se encuentra ubicado en la escala de interpretación del coeficiente de correlación como "correlación positiva alta"; el factor comunicación también nos planteamos una hipótesis nula(no influye) y una alternativa (si influye) donde aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman el cual nos dio como resultado 0.722 la cual se

encuentra ubicado en la escala de interpretación del coeficiente de correlación como "correlación positiva alta". También en el factor trabajo en equipo también se planteó una hipótesis nula(no influye) y una alternativa(si influye) donde aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman el cual nos dio como resultado 0.572 la cual se encuentra ubicado en la escala de interpretación del coeficiente de correlación como "correlación positiva moderada" y por último el factor liderazgo también se planteó una hipótesis nula(no influye) y una alternativa(si influye) donde aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman el cual nos dio como resultado 0.890 la cual se encuentra ubicado en la escala de interpretación del coeficiente de correlación como "correlación positiva alta".

### **Proponer alternativas que sirvan para mejorar el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company.**

Observados los datos de las encuestas del clima laboral se pueden adoptar las siguientes medidas:

Mejorar el clima a través de la motivación donde uno de los puntos donde deberían enfocarse es en los incentivos y reconocimiento, esto se podría lograr haciendo un plan anual donde incluyan premiación a mejores trabajadores, que en los eventos de la organización se hagan sorteos de artefactos que sirvan de utilidad para los colaboradores, por ejemplo: motos para poder transportarse, cocinas para las amas de casa, laptops para sus hijos.

Con respecto a la comunicación se podría decir que debería de haber una comunicación más eficiente de los cambios que suceden dentro de la organización y el área como por ejemplo: colocar periódicos murales actualizados donde se haga de conocimiento los cambios y beneficios que se realizan en la organización; revistas institucionales semestralmente donde se dé a conocer logros importantes(alguna nueva certificación) y festividades de la organización; boletines sobre beneficios que la organización preste a sus colaboradores.

Fortalecer el trabajo en equipo actual en la empresa, de manera que las tareas sean realizadas de manera más eficiente y colaboradora; evitando conflictos que entorpezcan el desempeño individual y/o grupal repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización; para ello se debe realizar un programa de identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo realizando así actividades de integración relacionadas con el trabajo en equipo y el logro de objetivos.

Con respecto al liderazgo en términos generales se podría decir que la organización está bien, pero se podría mejorar con la realización de un feedback por parte de sus jefes hacia sus subordinados mejorando así los puntos débiles que existan dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

1. Se identificó que los factores: motivación, comunicación, trabajo en equipo y liderazgo si influyen en el clima laboral, dado que al analizar el coeficiente de correlación de Spearman de cada uno de ellos dieron como resultado "Positivo".
2. Al analizar el clima laboral nos muestra que un 44% de las personas opinan que frecuentemente es verdad el clima laboral y un 20% casi siempre es verdad por lo que se podría decir 64% del personal opinan que el clima laboral es bueno en la empresa Cartavio Rum Company S.A.C.
3. Se encontró que el nivel de influencia del factor motivación es positiva alto con una correlación de 0.771; la comunicación es positiva alta con una correlación de 0.722; el trabajo en equipo es positiva moderada con una correlación de 0.572 y el liderazgo es positiva alta con una correlación de 0.89.
4. Para mejorar el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company se debe implementar un programa de incentivos y reconocimiento. Además, a nivel de comunicación se debería implementar periódicos murales, revistas y boletines, con lo que respecta al trabajo en equipo se debería realizar un programa de identificación, participación y pertenecía mediante actividades de integración relacionadas con el trabajo en equipo y el logro de objetivos y finalmente se debería realizar un feedback por parte de los jefes hacia sus subordinados mejorando así el liderazgo en la organización.

## RECOMENDACIONES

Después de haber cumplido con los objetivos propuestos y a objeto de complementar el presente estudio de investigación, se recomienda:

1. A las organizaciones poner énfasis en el factor humano realizando una encuesta de clima laboral el cual proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos, esto nos va permitir generar cambios organizacionales, estas encuestas se deben realizar por lo menos una vez al año.
2. Mantener a los colaboradores informados de los cambios organizaciones y de sus áreas de trabajos para que ellos puedan ser partícipes de los cambios y fortalecer la cultura organizacional de Cartavio RUM COMPANY S.A.C.
3. La gerencia debe establecer reuniones mensuales y trimestrales con todo el personal de la organización, así también procurar mantener y fortalecer la buena relación y comunicación que debe existir entre los trabajadores y sus jefes logrando así un clima laboral favorable y que esté acorde con los objetivos de la organización.
4. Hacer un estudio sobre otros factores que podrían influir en su clima laboral esto con el fin poder atacar todos los posibles puntos débiles que se pudieran presentar.



## REFERENCIAS

- Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Domínguez Bilbao, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Granica S.A.
- Arana Morales, J. R. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana*. Cajamarca: Revista Ex Cathedra en Negocios.
- Arica Rodríguez, L., Rojas García, K., Iglesias Curto, D., & Caller Chuecas, M. (2015). *Construcción y validación de una herramienta que mida el clima laboral y la implementación de acciones que lo favorezcan*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bass, B. M. (1990). *Handbook of Leadership*. Nueva York: Free Press.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Blake, O. J. (1997). *La capacitación*. Buenos Aires: Macchi.
- Bringas Molleda, C., Pérez Sánchez, B., & Rodríguez Díaz, F. J. (2014). Burnout y Salud como predictores del Clima Emocional Penitenciario. *Revista de Psicología-Universidad Viña del Mar*, 8-23.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cagliore, C., & Díaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 8 N° 24 Universidad del Zulia*, 644-656.
- Chiavenato, A. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Grow Hill.
- Chiavenato, A. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica*. Mexico: McGraw-Hill/interamericana Editores,S.A.
- Contreras, F., Espinosa, J. C., Hernandez, F., & Acosta , N. (2013). *Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un Centro Oncológico de Colombia*. Bogotá: ISSN 0123-417X.
- Delgado, F. (2011). El Clima Laboral, como medirlo y como mejorarlo. *Globedia* .
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: México Prentice Hall.

- Flores, J. J. (2007). *Aplicación de los Estímulos Organizacionales para el mejoramiento del Clima Organizacional caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S.A.*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Freire, R. P. (2009). *El clima organizacional en la gestión empresarial: su consideración en el diseño del Balanced Scorecard*. Granada: Universidad de Granada.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly Jr., J. H., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Group, H. (31 de 12 de 2011). *Korn Ferry, Hay Group*. Recuperado el 01 de 04 de 2016, de Korn Ferry, Hay Group: <http://www.haygroup.com/es/press/details.aspx?id=32210>
- Hellriegel, Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Mexico: Cengage Learning editores, S.A. de C.V.
- Hernández, Y. P., & Caboverde Silvente, R. M. (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. *Ingeniería Industrial*, 77.
- Mariela, G. (2013). Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva. *Cuadernos de Administración*, 112.
- Obregón Sevillano, T. M. (2006). *Manual Laboral*. Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Peiro, J. M., & Gonzales Roma, V. (1999). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Psicología General y Aplicada*, 270-285.
- Pelaes León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Perez, A. F. (2015). *Análisis comparativo del clima laboral de la importadora de calzado Aguima Shoes en su matriz de cuenca y su sucursal de Guayaquil en el año 2015*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Ramirez, A. M. (2010). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de caja municipal de ahorro*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.
- Romero Velez, M., Verduga Pino, A., & Macias Zambrano, N. (2015). *Clima Organizacional enfocado al desempeño del Talento Humano*. Manabí-Ecuador: ECA Sinergia.
- Salgado, M. E. (2011). *Balance vida-trabajo de las mujeres gerentes que trabajan en empresas privadas del área metropolitana de caracas*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thomson editores, S.A. de C.V.
- Toro, F. (1992). Clima Organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1y2), 163-173.

## ANEXOS

### Anexo n.º 1. Datos generales de la empresa

#### DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

La empresa CARTAVIO RUM COMPANY SAC sobre la cual vamos a realizar el informe.

##### 5.1.1. Denominación y referencia de la empresa

- Empresa : Cartavio Rum Company SAC.
- Ruc : 20222335052
- Número de Trabajadores: 57 trabajadores en Cartavio
- Página web : [www.roncartavio.com.pe](http://www.roncartavio.com.pe)
- Creación : 19/07/1994
- Ciuu : 15518
- Sector : Mezcla de bebidas alcohólicas
- Dirección : Cal. Carretera a ChiquitoyN°04-ZI.Cartavio
- Teléfono : 01-634 0500

##### 5.1.2. Situación geográfica

- Región : La Libertad
- Provincia : Ascope
- Distrito : Santiago de Cao
- Localidad : Cartavio

##### 1.1.3. Equipo Directivo y/ Gerencia.

- Presidente : Luis Benavides Gonzalez del Riego
- Gerente de RR.HH. : Johana Flores Olaza
- Gerente Comercial : Rafael Cisneros Delion
- Gerente de Operaciones : Jorge Luis Rodriguez Pajares
- Gerente de Adm. y Finanzas : Guillermo Cabrejos Bereche
- Sub Gerente de Logística : Hugo Venegas Mansilla

#### 1.1.4. Logo



#### 5.2. Visión

"Ser una empresa líder en nuestra región, con proyección al mundo, con crecimiento sostenido rentable a través de la innovación y orientación al mercado, comprometidos con nuestros colaboradores y la comunidad."

#### 5.3. Misión

"Satisfacer a nuestros consumidores con bebidas alcohólicas de alta calidad y disfrute, creando valor para nuestros accionistas y colaboradores, con responsabilidad social."

#### 5.4. Valores

- **Innovación:** Somos emprendedores y desarrollamos nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo.
- **Integridad y Compromiso:** Somos éticos en nuestros actos y obramos con transparencia.
- **Trabajo en Equipo:** Unimos nuestros esfuerzos para el logro de los objetivos.
- **Orientación al Mercado:** Nuestras acciones, pensamientos e ideas dirigidas a satisfacer siempre a nuestros clientes.
- **Cultura de Calidad:** Hacemos las cosas bien y a la primera.
- **Pasión por el Negocio, Crecimiento y Resultados:** Nos identificamos con el negocio plenamente y el seguimiento a su desarrollo es permanente.
- **Pensamiento de Accionista en nuestra vida diaria:** Somos dueños de nuestro negocio.



**Anexo n.º 2. Carta de autorización para desarrollo de tesis**



**CARTAVIO**  
RUM COMPANY  
Valle de Chicama, Perú

**OFICINA COMERCIAL**  
Av. La Molina 140, Ato  
Lima 3 - Perú  
T (511) 634 0500

**DOMICILIO FISCAL**  
Av. Santa Elena s/n, Cartavio  
Santiago de Cao - Ascope  
La Libertad - Perú  
T (5144) 432246  
[www.cartaviorumco.pe](http://www.cartaviorumco.pe)

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS**

Cartavio, 06 de Marzo del 2017

Srta.:

- TANIA LILIANA RUIZ CARBAJAL

Presente. -

De nuestra consideración:

Mediante la presente manifestamos que su persona TANIA LILIANA RUIZ CARBAJAL con DNI 42230155 bachiller de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, se encuentra laborando en el área de Logística de Entrada de la empresa CARTAVIO RUM COMPANY SAC y dentro de sus funciones laborales le permitiremos desarrollar su tesis "FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C, CARTAVIO 2017", siempre y cuando cumpla con nuestro código de confidencialidad de información de nuestros colaboradores.

Se expide el presente documento a la interesada para trámites únicamente académicos.

Atentamente,

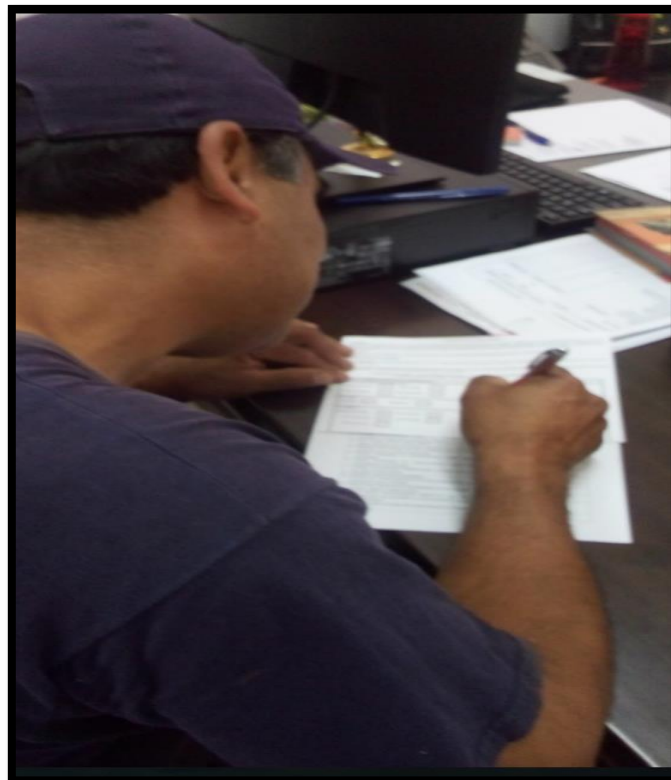


**Cartavio Rum Company S.A.C.**

*Ing. Jorge Rodríguez Pajares*  
GERENTE DE OPERACIONES

**Anexo n.º 3. Fotos de la encuesta al personal de planta Cartavio Rum Company S.A.C**







#### Anexo n.º 4. Matriz para evaluación de expertos

##### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Título de la investigación:	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY S.A.C., CARTAVIO 2017
Línea de investigación:	LA EMPRESA CARTAVIO RUM COMPANY SAC
Apellidos y nombres del experto:	JULCA FLORES MIGUEL ANGEL
El instrumento de medición pertenece a la variable:	CLIMA LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona la variable de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esa manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Firma del Experto



Ing Miguel Angel Juica Flores  
COESPE 376  
COLEGIO ESTADISTICO DEL PERU  
REGION LA LIBERTAD


**Anexo n.º 5. Análisis de fiabilidad de la encuesta**

**Análisis de fiabilidad de la encuesta**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	50

La encuesta es fiable por el alfa de Cronbach es mayor a 0.85



Ing. Miguel Angel Julca Flores  
COESPE 376  
COLEGIO ESTADISTICO DEL PERU  
REGION LA LIBERTAD

FIRMA ESTADISTICO

## Anexo n.º 6. Encuesta de clima laboral

### ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Cartavio Rum Company S.A.C., como compañía preocupada de forma permanente por el desarrollo y satisfacción de sus colaboradores, desea ofrecerle la posibilidad de expresar su opinión respecto a las condiciones en las que usted desempeña su trabajo. Por esta razón le agradeceríamos si pudiera invertir un minuto de su tiempo en llenar esta encuesta con total honestidad y sinceridad de manera que los resultados reflejen real y objetivamente el ambiente laboral de la empresa

**IMPORTANTE:** Se garantiza que su encuesta es anónima y que sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Elija la respuesta que corresponda marcando con una "X". Puede utilizar lápiz, lapicero azul o negro. En caso de error sólo si usó lápiz, borre con cuidado y rellene nuevamente.

La frase "los jefes" en los enunciados se refiere al jefe directo y/o cualquier otro jefe o gerente de la organización. Utilice la siguiente escala teniendo en cuenta que tan frecuente son verdaderos los enunciados que sigan a continuación:

1. Casi siempre es falso    2. Frecuentemente es falso    3. A veces es falso / a veces es verdad    4. Frecuentemente es verdad    5. Casi siempre es verdad

PARTE I: SEGMENTACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA	
<p><b>A. En qué nivel se ubica su cargo:</b></p> <p>Nivel Estratégico                      <input type="checkbox"/> A</p> <p>Nivel Táctico                              <input type="checkbox"/> B</p> <p>Nivel Operativo                          <input type="checkbox"/> C</p>	<p><b>D. ¿Cuántos años de trabajo lleva en esta empresa?</b></p> <p>Menos de 2 años                      <input type="checkbox"/> A</p> <p>Dos años a 5 años                      <input type="checkbox"/> B</p> <p>Seis años a 10 años                    <input type="checkbox"/> C</p> <p>Más de 11 años                         <input type="checkbox"/> D</p>
<p><b>B. Sexo</b></p> <p>Femenino                                  <input type="checkbox"/> A</p> <p>Masculino                                 <input type="checkbox"/> B</p>	<p><b>E. Modalidad de contrato</b></p> <p>Contrato a Plazo Fijo                  <input type="checkbox"/> A</p> <p>Estable                                      <input type="checkbox"/> B</p>
<p><b>C. Edad</b></p> <p>Menos de 25 años                      <input type="checkbox"/> A</p> <p>26 a 34 años                              <input type="checkbox"/> B</p> <p>35 a 44 años                              <input type="checkbox"/> C</p> <p>45 a 54 años                              <input type="checkbox"/> D</p> <p>55 años a más                            <input type="checkbox"/> E</p>	<p><b>F. ¿Cuál es su grado de instrucción?</b></p> <p>Instrucción secundaria o menor      <input type="checkbox"/> A</p> <p>Instituto Superior o Técnico          <input type="checkbox"/> B</p> <p>Universidad incompleta                <input type="checkbox"/> C</p> <p>Universidad Completa                  <input type="checkbox"/> D</p>

	1	2	3	4	5
1. Recibe Usted incentivos y/o reconocimientos (carta de felicitación, o capacitaciones), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa.					
2. Respecto al periodo vacacional, cree que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se le otorgan.					
3. Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia.					
4. Siente que ha recibido capacitaciones en los últimos años que han enriquecido su crecimiento profesional y laboral.					
5. Considera Usted que la capacitación recibida por su institución ha sido beneficiosa para el desempeño de sus funciones.					
6. En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.					
7. Cree que está trabajando con esfuerzo y tiene posibilidad de progresar en la empresa.					
8. Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente.					
9. La misión o el propósito de su empresa le hace sentir que su trabajo es importante.					
10. Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes.					
11. Considera que el salario que recibe es justo en relación al trabajo que realiza.					
12. Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Existe comunicación con su jefe de área cada vez que se necesita.					
2. Existe comunicación entre sus compañeros de área, que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
3. En el área donde usted labora la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa en la empresa.					
4. Recibe información de los cambios que se introducen en los procesos de su área o empresa.					
5. Cómo considera la comunicación entre Usted y su Jefe inmediato.					
6. Cómo considera la comunicación entre Usted y sus compañeros de trabajo.					
7. Existe comunicación fluida entre el área que usted pertenece con las demás áreas.					
8. Realizan reuniones periódicas.					
9. Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para la realización de su trabajo.					
10. Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias.					

11. Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo.					
12. Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. En su lugar de trabajo se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.					
2. Como colaborador de área ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.					
3. Cada colaborador escucha atentamente las ideas de los demás colaboradores.					
4. Sus compañeros de trabajo tienen aptitud para trabajar en equipo.					
5. Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores.					
6. Cuenta con el apoyo de sus compañeros del área para realizar su labor.					
7. Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.					
8. Usted anima y estimula a la participación para trabajar en equipo.					
9. Se siente cómodo trabajando con sus compañeros de trabajo.					
10. Los colaboradores de su área muestran cortesía y respeto por los demás.					
11. El jefe de área propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.					
12. Recibe ayuda de sus compañeros cuando se los solicita.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Su jefe le respalda frente a sus superiores.					
2. Siente apoyo en su jefe cuando se encuentra en dificultades.					
3. Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.					
4. Su jefe es congruente con lo que dice y hace.					
5. Su jefe tiene la capacidad de liderazgo y de crear un buen clima de trabajo en el área.					
6. Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño.					
7. Su jefe influye e impulsa su desarrollo personal y profesional.					
8. Su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo.					
9. Considera a su jefe un modelo a seguir personal y profesionalmente.					
10. Usted cómo calificaría la capacidad de liderazgo de su jefe.					
11. La capacidad de liderazgo es valorada en la organización.					
12. Su jefe capacita para poder delegar funciones.					

**Fuente:** Propia de autores.