



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA EDITORA EN LA CIUDAD DE LIMA, PERÚ, EN EL AÑO 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

**Autora:**

Mery Cisneros Soto

**Asesor:**

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero

Lima - Perú

2021

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA-----	2
AGRADECIMIENTO-----	3
ÍNDICE DE TABLAS-----	6
ÍNDICE DE FIGURAS-----	7
RESUMEN-----	8
ABSTRACT-----	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN-----	10
1.1. Realidad problemática-----	10
1.2. Justificación de la investigación-----	14
1.3. Antecedentes de la investigación-----	15
1.4. Bases teóricas-----	19
1.5. Teorías vinculadas al Clima Organizacional-----	23
1.6. Definición de las dimensiones-----	25
1.7. Definición de indicadores-----	30
1.8. Formulación del problema-----	34
1.9. Objetivos-----	35
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA-----	36
2.1 Tipo de investigacion-----	36
2.2 Diseño de investigación-----	37
2.3 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)-----	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos-----	41
2.4.1 Validez del instrumento-----	44

2.4.2	Confiabilidad	44
2.5	Procedimiento y análisis de datos	45
2.6	Aspectos éticos	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS		48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		534
REFERENCIAS		66
ANEXOS		72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable Clima Organizacional. -----	39
Tabla 2 Resumen de los resultados del Clima Organizacional -----	48
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación-----	49
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la dimensión relación interpersonal -----	50
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la dimensión involucramiento -----	51
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la dimensión escala remunerativa-----	52
Tabla 7 Matriz de Consistencia -----	72
Tabla 8 ¿La información de interés para todos los colaboradores del área de producción llega de manera oportuna?-----	77
Tabla 9 ¿Las reuniones de coordinación con todos los miembros del área son frecuentes?-----	78
Tabla 10 ¿En el equipo de trabajo, usted puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros?-----	79
Tabla 11 ¿Mantiene usted buenas relaciones con los colaboradores de su equipo de trabajo? ---	80
Tabla 12 ¿Cada integrante del equipo de trabajo se considera asimismo como un factor clave para el éxito de la organización?-----	81
Tabla 13 ¿Percibe usted que los encargados de área de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación e involucramiento del personal?-----	82
Tabla 14 ¿Existen incentivos laborales que lo motivan a realizar mejor sus actividades en su puesto de trabajo?-----	83
Tabla 15 ¿Las bonificaciones son adecuadas en relación con el trabajo que realiza?-----	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen de resultados de la Comunicación Interna -----	48
Figura 2. Porcentaje de buena comunicación entre los compañeros de trabajo -----	49
Figura 3. Porcentaje de normas y principios éticos de la organización que facilitan las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo -----	50
Figura 4. Porcentaje de cumplimiento con las metas establecidas por la empresa que contribuyen con el éxito en la organización -----	51
Figura 5. Porcentaje de la percepción de satisfacción en donde el sueldo cubre las necesidades básicas-----	52
Figura 6. Porcentaje de información de interés para todos los colaboradores -----	77
Figura 7. Porcentaje de reuniones de coordinación -----	78
Figura 8. Porcentaje de expresión de puntos de vista. -----	79
Figura 9. Porcentaje de buenas relaciones entre los colaboradores -----	80
Figura 10. Porcentaje de factor clave para el éxito de la organización. -----	81
Figura 11. Porcentaje de percepción de nivel de motivación e involucramiento.-----	82
Figura 12. Porcentaje de incentivos laborales. -----	83
Figura 13. Porcentaje de bonificaciones adecuadas. -----	84

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general: Describir los factores que intervienen en el Clima Organizacional en el área de producción de una empresa editora en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. En la metodología el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. Se aplicó una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 42 colaboradores. Se utilizó como técnica de recolección la encuesta y el instrumento validado por el juicio de tres especialistas de la UPN. Los resultados encontrados fueron: la dimensión involucramiento, en su indicador compromiso con la organización, obtuvo una mayor calificación con un porcentaje de 94.05%; le sigue la dimensión relaciones interpersonales, en su indicador comportamiento ético, alcanzó una valoración de 92.98%; a continuación, la dimensión comunicación, en su indicador: acceso a la información con una valoración de 92.90% y finalmente la dimensión escala remunerativa, en su indicador remuneración, con una valoración de 69.05%. Las conclusiones determinaron que las dimensiones con una mayor incidencia son: la dimensión involucramiento, seguida de la dimensión relaciones interpersonales, a continuación, la dimensión comunicación y en una menor contundencia la dimensión escala remunerativa. Por consiguiente, damos respuesta a la pregunta general en la presente investigación.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Cultura organizacional, Clima laboral.

## ABSTRACT

This thesis has the general objective: Describe the factors that intervene in the Organizational Climate in the production area of a publishing company in the city of Lima, Peru, in the year 2019. In the methodology, the research design is descriptive, transversal and not experimental.

A non-probabilistic convenience sample made up of 42 collaborators was applied. The survey and the instrument validated by the judgment of three UPN specialists were used as the collection technique. The results found were: the dimension of involvement, in its indicator commitment to the organization, obtained a higher rating with a percentage of 94.05%; It is followed by the interpersonal relationships dimension, in its ethical behavior indicator, it reached a valuation of 92.98%; then the communication dimension, in its indicator: access to information with a 92.90% assessment and finally the remuneration scale dimension, in its remuneration indicator, with a 69.05% assessment. The conclusions determined that the dimensions with the highest incidence are: the dimension of involvement, followed by the dimension of interpersonal relationships, then the dimension of communication and, to a lesser extent, the dimension of remuneration scale. Therefore, the general question is answered in the present investigation.

**Keywords:** Organizational climate. Organizational culture. Working environment.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

- Aguirre, C. ; Corral, A.; Gonzales, E. , Ledesma, M. & Muñoz, G. (2017). *Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT*. Cali Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- APTITUS. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *Diario El Comercio*.
- Bernardi, C. & Menezes, L. (13 de abril de 2018). *La percepción de la cultura organizacional en América Latina*. Obtenido de spencerstuart: <https://www.spencerstuart.com/research-and-insight/the-perception-of-organizational-culture-in-latin-america-spanish>
- Castro, T. (2020). *Clima Organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020*. Lima Perú: Universidad Peruana del Norte .
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México:: McGraw Hill.
- Chirinos, Y. ; Meriño, V. & Martinez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Rev. esc.adm.neg. No. 84*.
- Corredor, A. & Et Al. (2016). *PYMES: gestion y clima organizacional*. Barranquilla Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.
- Duque, D. & Garzon, A. (2015). Adaptación de las organizaciones a los cambios del entorno. *SUMA NEG. 6 (13)*.

- Flores, E. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional en La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas*. Esmeraldas Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Fonquernie, A. (8 de diciembre de 2015). *La información en las empresas*. Obtenido de <https://blogs.deusto.es/>: <https://blogs.deusto.es/master-informatica/la-informacion-en-las-empresas/>
- Gallegos, W., & Orozco, A. (2018). Estilos de enseñanza e involucramiento en el trabajo en docentes de una universidad privada de Arequipa (Perú). *Avances en Psicología*, 26(1), 41-56.
- Giner, G. (2021). La importancia de la ética en los negocios. *Bussines Review*.
- Goleman, D. (2020). *Social Intelligence The New Science of Human Relationships*. EEUU: Milkyway Media.
- Gómez, J. ; Salazar, I. & Vargas, P. (2012). El acceso a canales de información y la adopción de tecnologías de proceso. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* 15, 69–180.
- Gonzales, E. (2017). *Comunicacion interpersonal: inicio, mantenimiento, y desintegracion de relaciones*. Monterrey Mexico: Editoriaol Digital.
- Gonzales, J.; Ramirez, R.; Teran, N. & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.
- Hernández, S., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

- Herrera, R. (18 de abril de 2014). *Las bonificaciones, una tendencia en crecimiento*. Obtenido de Conexion ESAN:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/18/bonificaciones-tendencia-crecimiento/>
- Iglesias, A. ; Torres, J. & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Revista Electronica MEDISUR*.
- Jáuregui, K. & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Lima Peru: Pearson Educación de Peru.
- Jones, G., & George, J. ((2014). *Administración contemporánea*. Ciudad de Mexico Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill.
- Madero, S. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT vol.13 no.1*.
- Mandomedio. (20 de junio de 2020). *Mandomedio*. Obtenido de Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto:  
<https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Martinez, J. et al. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: “Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía, vol. 10, núm. 19*.

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE vol.20 no.1*.
- Münch, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.* Ciudad de Mexico Mexico: PEARSON.
- Nava, N. y Monroy Mejía, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico Mexico: Grupo Editorial Éxodo.
- Olaz, A. (2016). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias*. Madrid España: Narcea Ediciones.
- Olivares, D. (2019). *Clima organizacional en el personal de la municipalidad distrital de Jazán de Bongará, 2018*. Amazonas Peru: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza.
- Pacheco, M. ; García, R. ; Cabello, G. ; Cortés, E & Juárez, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entre ciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento, 1(1)*, 61-75).
- Paz, A. & Marín, S. (2014). *Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma*. Manizales Colombia: Universidad de Manizales.
- Perez A. (26 de Abril de 2021). *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/>: <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>
- Perez, L.; Perez, R. y Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires Argentina: Editorial Maipue.
- Perret. (2016). *El secreto de la motivación*. México.

- Quisphe, M. (2015). *Estudio del clima organizacional en los colaboradores del colegio de Ingenieros Civiles del Guayas, 2015*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ramirez, X. & La Cruz, O. (2017). *El clima organizacional en una empresa de alimentos y bebidas en el área de lácteos en la ciudad de Lima en el año 2016*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Requejo, C. (2017). *Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, abril - setiembre, 2016*. Tarapoto Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Mexico D.F. Mexico: PEARSON.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico del clima organizacional*. México D.F. Mexico: Alfaomega.
- Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun).
- Silva, A. (2015). *Evaluación del Cima Organizacional de OPPLUS*. Lima Perú: Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Sosa, R. (2018). ¿De qué depende un buen clima organizacional? *FORBES*.
- Soto, R. (2017). *Análisis del clima organizacional de la empresa de comercialización “Rubí”, de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Towers, W. (4 de julio de 2018). *Motivación laboral: refuerza el estímulo de tus trabajadores*.  
Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/>:  
<https://willistowerswatsonupdate.es/talento-y-retribucion/motivacion-laboral-refuerza-el-estimulo-de-tus-empleados/>

Túñez, L. M., & Costa-Sánchez, C. (2014). *Comunicación corporativa : Claves y escenarios.*

Barcelona España: Editorial UOC.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.* Ciudad

de Mexico Mexico: Editorial El Manual Moderno.