



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA EMAPAB SA, DISTRITO DE BAGUA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Richard Romero Meléndez

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

Con todo mi amor, aprecio y respeto a mis padres, Purificación Romero Mosqueda y Marilí Meléndez Maldonado, por ser formadores de mi carácter formándome en el camino de mis éxitos y tener este logro, se los debo de gran manera a ustedes a ustedes.

A mis hermanos, parte muy relevante en mi vida y representar la gran unidad familiar, a Denis Romero y Maykol Romero por ser un ejemplo de profesionales a seguir, a Lorena Romero y Bryan Romero por llenar mi vida de alegrías.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza y compañía en cada etapa de mi vida y carrera profesional, siendo mi cimiento en los momentos más difíciles, guiándome en el camino de la luz y de la felicidad.

A Jesucristo, por escuchar cada oración y protegerme rodeándome de gente que contribuyó de manera positiva a mis sueños.

Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 6 |
| RESUMEN..... | 10 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 28 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 32 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 62 |
| REFERENCIAS..... | 69 |
| ANEXOS..... | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Validadores del instrumento</i> | 30 |
| Tabla 3 <i>Niveles de la variable Clima organizacional</i> | 32 |
| Tabla 4 <i>Niveles de la dimensión Comportamiento organizacional</i> | 40 |
| Tabla 5 <i>Niveles de la dimensión Estructura organizacional</i> | 49 |
| Tabla 6 <i>Niveles de la dimensión Estilo de dirección</i> | 60 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1: Esquema del diseño de investigación.....</i> | 29 |
| <i>Figura 2: Porcentajes de Clima organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 32 |
| <i>Figura 3: Porcentajes sobre el trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 33 |
| <i>Figura 4: Porcentajes sobre conocimiento del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 33 |
| <i>Figura 5: Porcentajes sobre reconocimiento del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 34 |
| <i>Figura 6: Porcentajes sobre aporte a los resultados del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 34 |
| <i>Figura 7: Porcentajes del orgullo de pertenecer a la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 35 |
| <i>Figura 8: Porcentajes de la imagen que proyecta la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 35 |
| <i>Figura 9: Porcentajes de mecanismos para la información, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A</i> | 36 |
| <i>Figura 10: Porcentajes de la información en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 36 |
| <i>Figura 11: Porcentajes de la información requerida en la empresa para cumplir con las actividades, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 37 |
| <i>Figura 12: Porcentajes de la información requerida oportunamente para realizar el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 37 |
| <i>Figura 13: Porcentajes de las relaciones interpersonales entre jefes y miembros del equipo de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 38 |
| <i>Figura 14: Porcentajes sobre la existencia de armonía entre el jefe y el equipo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 38 |
| <i>Figura 15: Porcentajes sobre el mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.....</i> | 39 |

| | |
|--|----|
| <i>Figura 16:</i> Porcentajes sobre el desarrollo de valores, actitudes y relaciones, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 39 |
| <i>Figura 17:</i> Porcentajes del saludo diario y las demostraciones, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 40 |
| <i>Figura 18:</i> Porcentajes del comportamiento organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 41 |
| <i>Figura 19:</i> Porcentajes del conocimiento de la misión de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 41 |
| <i>Figura 20:</i> Porcentajes del contenido de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 42 |
| <i>Figura 21:</i> Porcentajes de las acciones de control, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 42 |
| <i>Figura 22:</i> Porcentajes de asignación justa de tareas según el contenido de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 43 |
| <i>Figura 23:</i> Porcentajes del horario laboral, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 43 |
| <i>Figura 24:</i> Porcentajes del ambiente de trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 44 |
| <i>Figura 25:</i> Porcentajes sobre las condiciones físicas de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 44 |
| <i>Figura 26:</i> Porcentajes de dedica tiempo para mejorar el desempeño de las personas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 45 |
| <i>Figura 27:</i> Porcentajes sobre los elementos de trabajo necesarios, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 45 |
| <i>Figura 28:</i> Porcentajes de la satisfacción con el ambiente físico, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 46 |
| <i>Figura 29:</i> Porcentajes de los cambios en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 47 |
| <i>Figura 30:</i> Porcentajes de la atención al desarrollo de los equipos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 47 |
| <i>Figura 31:</i> Porcentajes en la solución a los problemas y conflictos dentro de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 48 |
| <i>Figura 32:</i> Porcentajes de correspondencia entre los objetivos y el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 48 |

| | |
|--|----|
| <i>Figura 33:</i> Porcentajes sobre criterios de los trabajadores, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 49 |
| <i>Figura 34:</i> Porcentajes de Estructura organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 50 |
| <i>Figura 35:</i> Porcentajes de la preocupación porque se atienda bien el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 50 |
| <i>Figura 36:</i> Porcentajes sobre saber quién debe resolverlo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 51 |
| <i>Figura 37:</i> Porcentajes de la preocupación por mantenerse actualizado, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 51 |
| <i>Figura 38:</i> Porcentajes sobre la explicación por qué se inicia una tarea, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 52 |
| <i>Figura 39:</i> Porcentajes de propuestas del colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 52 |
| <i>Figura 40:</i> Porcentajes sobre participación activa de las áreas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 53 |
| <i>Figura 41:</i> Porcentajes de la colaboración de los niveles jerárquicos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 53 |
| <i>Figura 42:</i> Porcentajes los objetivos del área de trabajo e institucionales, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 54 |
| <i>Figura 43:</i> Porcentajes en la toma de decisiones para la participación de todos los trabajadores, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 54 |
| <i>Figura 44:</i> Porcentajes sobre si se propicia cambios positivos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 55 |
| <i>Figura 45:</i> Porcentajes problemas de manera constructiva, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 55 |
| <i>Figura 46:</i> Porcentajes sobre plantear criterios de los problemas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 56 |
| <i>Figura 47:</i> Porcentajes sobre el interés por resolver un problema, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 56 |
| <i>Figura 48:</i> Porcentajes de estimulación de participación, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 57 |
| <i>Figura 49:</i> Porcentajes posiciones sinceras de los miembros de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 57 |

| | |
|---|----|
| <i>Figura 50:</i> Porcentajes sobre ideas y propuestas al colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 58 |
| <i>Figura 51:</i> Porcentajes capacidades de los miembros de equipo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 58 |
| <i>Figura 52:</i> Porcentajes sobre el cumplimiento del trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 59 |
| <i>Figura 53:</i> Porcentajes resultados alcanzados, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 59 |
| <i>Figura 54:</i> Porcentajes ideas del colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 60 |
| <i>Figura 55:</i> Porcentajes de Estilo de dirección según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A | 61 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar el nivel del clima organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020, dónde se tuvo como enfoque teórico a Chiavenato (2010); Segredo (2017); Álvarez, Castañeda, Galo y Otros, (2016); Sotelo y Arrieta, (2018), entre otros. Del mismo modo, el estudio tiene enfoque cuantitativo, básico, de nivel descriptivo, con diseño no experimental. Además, la población y muestra de estudio estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa EMAPAB S.A. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, tomado de Segredo (2017), adaptado por el investigador. Se concluye que el 40,63% de la muestra de estudio de la empresa EMAPAB indica que el clima organizacional es regular. Asimismo, el 31,25% sostuvo que es malo. También un 28,13% indicó un nivel bueno.

Palabras clave: Clima organizacional, empresa, distrito.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones de todo el mundo se enfrentan a cambios constantes, referentes a su entorno, a los que deben adaptarse para sobrevivir. Del mismo modo, en el contexto de los mercados globalizados y del desarrollo de tecnología y comunicaciones, las organizaciones deben identificar y desarrollar ventajas competitivas y proporcionar servicios y/o productos de calidad, en consecuencia, el clima organizacional es un tema de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar los servicios ofrecidos mediante estrategias internas. Realizar un estudio del clima de la organización permite identificar aspectos clave que pueden tener un impacto significativo en el entorno de trabajo de la entidad. Cuando se plantean problemas como la estabilidad de la organización, afectan su labor, por tanto, hay que buscar razones fundamentales que lleven a un movimiento de los colaboradores. Por ello, hoy en día la investigación del clima organizacional ha causado un gran interés por su importancia a nivel empresarial, por lo que se esfuerzan por mejorar constantemente el entorno de trabajo para aumentar la productividad, teniendo en cuenta la plantilla, porque en este momento no se puede imaginar una empresa que quiera tener éxito y que no determina qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y con quién hacerlo, de manera prevista y planificada.

En el contexto de la globalización de los mercados y del desarrollo de la tecnología, es necesario que las organizaciones estén en condiciones óptimas dentro de ellas, donde la satisfacción de los empleados afecte su productividad. Aunque la

competitividad y la calidad de la oferta se ha convertido en un problema serio para cualquier empresa, sin embargo, se ha convertido en un problema serio con consecuencias, lo que genera una desconformidad del personal, un tema que merece ser estudiado a partir de la falta de información disponible, a pesar de que se sabe que el clima organizacional es valioso para las organizaciones, por lo tanto, cuando se resuelven todos los problemas que tiene una empresa, este debería ser una de estas organizaciones que debería prestar más atención.

José Luis Aliaga Gerente de la organización Supera S.A, el colaborador ahora en este siglo XXI ve lo económico con el viejo paradigma que el dinero lo es todo, es ahí donde se debe proponer los tres tipos de salarios, la cual que nos habla que el salario económico, el monetario, más conocido por las personas y el anhelo que contenga el mayor valor posible, el salario emocional, vinculado al buen o mal trato, y que para sentirnos bien considerados requerimos sea bueno y el salario espiritual, para un fin noble en beneficio de los demás nos hace sentir que nuestro trabajo sirve, en un análisis en el Perú, el diario Gestión (2018), se indica que uno de los aspectos más importantes para los empleados es un clima organizacional. En este sentido, la empresa Aptitus realizó una encuesta en la que constató que el 86% de los peruanos estarían dispuestos a dejar su trabajo actual si tuvieran un clima deficiente. Del mismo modo, el 81% de los trabajadores opina que el clima es muy importante para su trabajo y el 19% que este aspecto no afecta sus funciones. "Cada empresa tiene una estrategia determinada para satisfacer a sus clientes; pero no todo el mundo se desarrolla específico para preservar el talento. Por lo que es necesario entender que sus trabajadores pertenecen a generaciones diferentes y por tanto valoran cosas

diferentes de acuerdo con su franja de edad” sostuvo Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus, al diario Gestión.

A nivel nacional, se tiene a la Tesis titulada “Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Dependientes de Lima, Metropolitana”, de Rodríguez (2019), publicado por la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. El estudio realizado por el autor es analizar la relación entre clima organizacional y compromiso organizacional. La muestra fue conformada por un total de 182 colaboradores dependientes de lima metropolitana. En donde se utilizó el cuestionario de clima organizacional de los autores Bustamante, Lapo y Grandón (2013), y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) en donde se encontró que una relación directa entre las dos escalas totales, y una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional con el compromiso afectivo y normativo, pero no con el de continuidad. Así mismo, no se llegaron a encontrar diferencias significativas en el clima organizacional entre los tres niveles jerárquicos. Por otro lado, no se pudo comprobar la relación entre tiempo de la empresa y el compromiso organizacional.

A nivel local, se indica la tesis titulada “El Clima Organizacional y La Satisfacción de los Trabajadores Obreros de la Empresa Especializada Contratista Mineros y Civiles del Perú, Retamas – Parco, 2015”, de Polo (2015) publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. El autor del presente proyecto tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, en donde comprende de un estudio sistemático y detallado de los indicadores de satisfacción laboral y también el clima organizacional de los trabajadores,

utilizando instrumentos de observación, entrevista estructurada y cuestionario teniendo como referencia el estudio realizado por Warr, Cook y Wall (2012) Así mismo, el estudio aporta conocimientos para las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. Por último, se tomó una muestra de setenta trabajadores obreros de diferentes turnos; quienes nos dieron a conocer la influencia positiva de la satisfacción laboral, concluyendo que se sienten altamente valorados y motivados por la empresa Contratista Mineros y Civiles del Perú.

Las posibles consecuencias, si no hay un buen clima laboral, se transforman en ausencia de confianza en altos cargos y en la toma de decisiones excesivas, los trabajadores se sienten desplazados, fuera de lugar, y se ve mermado su compromiso con los objetivos de la organización, además, el empleado deja de sentirse cómodo en completando las tareas, no querrá ir a las horas extras y esto generará un entorno laboral deficiente además de reducir la productividad humana. Es por ello que la insatisfacción de los empleados, la falta de actitud positiva a la hora de iniciar su trabajo, no se sienten identificados por la empresa por desconocimiento de la misión, visión, mala comunicación, que provoca conflictos, absentismo, baja productividad, bajos salarios, retrasos y errores en los envíos de los clientes. También se nota que esto hace que los colaboradores trabajen más, es decir, hace que trabajen las horas extras, dejando las horas que pasan con sus familias, creando molestias, provocando la dimisión voluntaria y no conservando el talento humano.

Por otro lado, la empresa EMAPA SA, que presta servicios de saneamiento básico con estándares internacional en aseguramiento de la calidad, para sumar en dar a la población mejor calidad de vida y cuidado del medio ambiente; incremento

en la cobertura y calidad del servicio de agua potable y alcantarillado de Bagua, se aprecia una comunicación defensiva, que provoca en el ámbito laboral desconfianza y deficiente cooperación, con instinto de autoprotección y búsqueda de excusas crecen. Además, se muestra liderazgos autoritarios, limitando el desarrollo personal y la autonomía, incrementado de esta manera la inseguridad, el miedo al ridículo y el rechazo. También se evidencia ausencia de unidad y pertenencia al equipo, con limitación de consenso provocando resistencia a los cambios, menor implicación en las tareas y reducción de la productividad laboral. De igual forma, se muestra falta de motivación laboral, con incentivos escasos produciendo malestar, tensiones e inconformidad y confrontaciones con la empresa.

Por tanto, las consecuencias que puede provocar en un mal manejo del clima organizacional en la empresa EMAPA SA destaca, gestión ineficiente del tiempo y de la calidad, con la probabilidad de que haya más retrasos en los desplazamientos al trabajo y aumentará el número de pausas, ya que el clima laboral y la motivación de los empleados son inversamente proporcionales (Espejo, 2014). Del mismo modo, la falta de personal, física o mental, aumenta el conflicto y la posibilidad de hacer huelga, deteniendo así el trabajo y el buen funcionamiento de la empresa. Finalmente, la disminución de la productividad laboral, lo anterior afecta la productividad de la empresa y, por tanto, los beneficios económicos, los ingresos y los gastos.

Por lo mencionado, resulta importante realizar el estudio del clima organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020, con la finalidad de poder conocer el nivel de clima organizacional en la empresa EMAPAB SA.

Con respecto a trabajos anteriores relacionados con el tema de este estudio, tanto a nivel internacional como nacional, se indican datos de revistas científicas indexadas que proporcionan apoyo relevante para este estudio, entre las principales tenemos a la investigación titulada “Diagnóstico del Clima Organizacional Hospital Dr. Luis F. Nachón”, de Cortés (2020), publicado por la universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz – México. Surge la necesidad de saber cuáles son las dimensiones del clima organizacional del hospital, teniendo como objetivo general diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachón. Aparte tiene como objetivos específicos determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo, reciprocidad que prevalece en el hospital y proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. Se realiza mediante un estudio descriptivo, transversal y observacional, teniendo como muestra a 880 trabajadores activos al momento de recolectar información. Se concluye que el clima organizacional no es el mejor, teniendo a liderazgo como la variable con mejor calificación. Pues el personal considera que las autoridades no se preocupan por la realización personal y profesional.

Del mismo modo, la tesis titulada "Análisis del Clima Organizacional de la empresa Representaciones CEM ubicada en Chiquimula, Chiquimula", de Chacón (2015), publicado por la Universidad Rafael Landívar, Zacapa – Guatemala. Tuvo como objetivo principal saber cuáles son los factores que afectan el clima organizacional en la empresa CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. La presente tesis es descriptiva, en donde se usó indicadores tales como: Motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y por último toma de decisiones. Por otro lado, la muestra estuvo dirigida a 57 trabajadores entre administrativos y operativos,

siendo la encuesta el instrumento usado para la recolección de datos, teniendo como escala desde “malo” a “excelente”. Concluye que el clima organizacional en general es favorable en general; así mismo el autor recomienda llegar a fortalecer el indicador motivación basados en un programa de reconocimientos e incentivos para el personal de la empresa CEM.

De esta manera, se tiene a la investigación titulada “Clima Organizacional para la Mejora de una Empresa Procesadora de Miel” ubicada en el sureste de México, de Patrón, De Jesús, Sahui, y Ramírez (2017), de la Universidad Autónoma de Campeche.

Tuvo como principal objetivo medir el grado de apertura del clima organizacional de una empresa procesadora de miel ubicada en México. El estudio, fue descriptivo, exploratorio de enfoque cuantitativo. Para el cual, participaron 42 trabajadores que trabajan en la planta de la empresa, incluyendo a supervisores, operadores y obreros. Para el recojo de la información se utilizó la versión adaptada de cuestionario descriptivo de clima organizacional (OCDQ-RS). Concluyó que La empresa de miel pudo modernizar su empresa de fabricación y diversificar sus productos en más de cincuenta años. Sin embargo, según la medida del clima organizacional, se puede constatar que hay ciertos problemas relacionados con el entorno de trabajo, tales como la falta de apoyo y el control inconveniente por parte de las autoridades, que requieren una atención inmediata por parte los gestores para alcanzar su objetivo en producir miel de gran calidad.

También, la Tesis titulada “Influencia Del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín 2014”,

de Espejo (2014), publicado por la Universidad Peruana de los Andes, Huancayo - Perú. Tiene como objetivo determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura. Así mismo, como método general se utilizó el método descriptivo, cualitativo y cuantitativo que permitió conocer a cada variable de forma separada y sistemáticamente ambas variables como un todo. Por otro lado, el resultado de la investigación tiene como resultado un clima organizacional desfavorable para el desempeño de personal, en donde se concluye que si existe una influencia directa y a la vez significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Agricultura Junín. Siendo la influencia directa fuerte, y es así como se demuestra que el clima organizacional llega a influir en el desempeño laboral.

Asimismo, la tesis titulada "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena SAC" de Ikoll (2012), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. El autor señala en el presente trabajo de investigación que el consorcio La Arena SAC, cuenta con mano de obra no calificada y de la misma forma está distribuida en distintas áreas que tiene la empresa las cuales son supervisadas por el personal del consorcio. Así mismo, el universo muestra está dirigido a cincuenta y cinco personas, usando distintos instrumentos para la evaluación como: entrevista, guías de observación, encuesta de opinión y evaluación de desempeño en el mes de agosto. Por otro lado, con respecto a los resultados obtenidos al clima organizacional se obtuvo una calificación de 160.5, en relación al desempeño se obtuvo 65.3 puntos reflejando niveles medios en su escala correspondiente y se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson 0.8706 indicando que si hay una relación directa del clima organizacional y el desempeño.

Por otra parte, los autores de Sotelo y Arrieta (2018) señalan que cada empresa actúa de manera diferente ante la problemática de sus empleados, tales como: los hay que reducen la satisfacción de las necesidades de sus empleados y de otros pendientes en sí mismo, pero la razón de su existencia es el proselitismo, también hay organizaciones que satisfacen las necesidades básicas de sus miembros, pero ocupan la mayor parte del tiempo, pero ofrecen servicios menores que cubren los aspectos mínimos de cada uno de estos son los que se imponen, y hay los que ofrecen, sin ser amenazados, hay personas que buscan penetrar en el entorno, y las que quieren trabajar con ellos y, finalmente, las que están orientadas al mercado.

Según Hidalgo (2011), señala en su libro, Remuneraciones Inteligentes: que toda organización debe desarrollar el camino correcto para atraer, mantener y motivar. Así que para realizarlo. ¿Cuáles serán las principales herramientas que se pueden utilizar? El autor señala que el atractivo de cualquier organización se resume a su imagen, que se generaliza en forma de varios requisitos, tales como: proyecto, sueldo, compensación emocional, marcas, paquete de compensación y beneficios. Por otra parte, sus principales argumentos de retención y motivación tendrán los siguientes requisitos mínimos: primero, deben tener un programa de crecimiento. En segundo lugar, hay suficiente deberes para provocar el talento. En tercer lugar, la presencia de un equipo que despierta la afiliación y el orgullo. En cuarto lugar, una posición adecuada, en términos de funciones y prestigio, con las calificaciones de la persona que las ejerce y, finalmente, con un liderazgo inteligente y dedicado.

Segredo (2017), argumentó que el clima organizacional es un fenómeno multifactorial complejo y que incluye factores relacionados con los estilos de gestión,

la estructura y el comportamiento de la organización basados en conocimiento, relaciones y prácticas. Este autor, sostiene tres dimensiones en el instrumento para la evaluación de clima organizacional (comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección) fundamentado de la siguiente manera.

El clima organizacional es el "sentimiento" de su puesto de trabajo, el ambiente que experimentan sus empleados. Refleja su percepción de cómo su entorno laboral apoya o dificulta su capacidad para hacer su trabajo (Patrón, et al., 2017).

Segredo (2017), indicó que el clima organizacional actual es un factor clave en el desarrollo de las organizaciones, y su estudio, diagnóstico y mejora en profundidad tienen un impacto directo sobre el llamado espíritu de organización. El objetivo del clima organizacional es identificar las dificultades que hay en las instituciones; por lo tanto, es importante medir factores que orientan al comportamiento, los elementos estructurales y los estilos de gestión. El estudio del clima en las organizaciones permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, y también permite medir las actitudes de la gente cuando está previsto desarrollar cambios organizativos y determinar qué factores se deben trabajar para que los cambios sean efectivos.

Según Alvarez et al. (2016), aseguran que el clima organizacional es un entorno en el que los empleados pasan su trabajo diario y también se comunican con cabezas, empleados, grupos de trabajo, proveedores, clientes externos. e interno y relacionado con el grado de motivación, satisfacción de necesidades psicológicas, personales, sociales y logro de objetivos dentro de la empresa. Además, los autores añaden que es aquí donde todos los empleados pasan la mayor parte del tiempo esperando un crecimiento profesional y personal gracias a su trabajo. Por lo tanto, la

organización debería ofrecer un entorno que garantice la satisfacción y el bienestar, traduciéndolo como respuesta a lo anterior, a partir del cual podemos concluir que se trata de un incentivo y reconocimiento de cada uno de los miembros y empleados de la organización, un índice en el clima organizacional, generando así un alto grado de motivación y afectando el rendimiento de cada organización.

La dimensión **comportamiento organizacional**: se define como aquel que permite estudiar sistemáticamente las acciones y actitudes de las personas en las organizaciones. Se incluyen las categorías: motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo (Segredo, 2017).

Los autores Molla, Berenguer y Gómez (2014), en su libro: comportamiento del consumidor indica que la empatía es fundamental y nos ayuda a desarrollarnos de forma adecuada en sociedad, pues nos permite entender mejor a las personas y ayuda a mejorar las relaciones. Los individuos que son empáticos tienen la probabilidad de ser felices. Por otra parte, la empatía se extiende y se debe aplicar en el mundo laboral, en donde una organización que no la pone en práctica tiene los días contados o sin un futuro claro. Es por ello que hoy en día debemos de tener en cuenta a las personas, con respecto a sus emociones, intereses, satisfacción, entusiasmo y su felicidad. Por lo tanto, en diferentes tipos de empresas sean grandes, medianas o pequeños negocios la deberán de tener en cuenta dentro del entorno, y así puedan funcionar las relaciones entre compañeros, líderes y de cara al cliente, repercutiendo en beneficios sociales y económicos.

Para el autor Urcola (2010), en su libro Dirigir Personas: Fondos y Formas nos dice que: La motivación es el motor que necesitamos para poder llegar a la meta u

objetivos trazados. Pues estar inspirado nos dará la fuerza y el entusiasmo para superar las dificultades que se pueden presentar en el camino. Si no tenemos motivación será imposible alcanzar lo que nos hemos propuesto. Es por ello, que es necesario contar con las reservas para así utilizarla en los momentos más complicados y así no pueda permitir avanzar o seguir con convicción y entusiasmo. Por otro Lado y Perret (2016), en su libro Gestión de Personas lo define como: Fuerza, energía, combustible, motor y es indispensable para el logro de objetivo. Todos tenemos la capacidad de estar y sentirnos motivados, a pesar de que muchos creen que es algo difícil de lograr. De hecho, el ser humano es el único ser vivo en el planeta capaz de automotivarse, pero a pesar de ello no es capaz de tomar dicha herramienta, esa gasolinera interna llamada motivación y así actuar en el día a día.

Perret (2016), el destructor de la motivación es el juicio, pues tiene el poder de destruir, debilitar y minar a esa energía la cual nos mueve para realizar nuestras cosas. El juicio paraliza, frena y detiene los deseos e impulsos a actuar. Así mismo, cuando alguien juzga, en los más profundo del cerebro o inconsciente y estará ahí de por vida, y de por vida afectará y lo frenará en actividades parecidas. Así mismo, cuando en la presente acción hablamos sobre el juicio, hacemos referencia a la crítica destructiva, ofensiva la cual cumple el objetivo de frenar a las personas. Por otro lado, se podría pensar en un juicio positivo o constructivo, con el objetivo de apoyar a la persona en realizar sus cosas de la mejor manera e incluso motivarlas, pero en esta sección esa palabra hacemos la referencia de algo duro, pues descubrimos que a lo largo afecta las emociones de las personas.

Perret (2016), creer en ti es un gran promotor de la motivación, el cual está ligado al no-juicio y de la aceptación de las personas que te rodean, cuando nos autoaceptamos, creer en ti mismo hará que seas capaz de lograr objetivos, por el simple hecho de que tu cabeza estará más clara, confiaras en ti mismo y actuaras sin miedo. Por otro lado, el autor comenta lo siguiente: cuando alguien muy importante para ti te muestra que cree en ti, nivel de tu motivación va a aumentar, detona la atención, el enfoque, las emociones, la memoria y lograras mejores resultados y, por último, si logras algo que antes se hacía difícil de lograr, tu motivación aumentara mucho, pues cuando estas motivado en un cierto territorio, podrás trasladar esa motivación a otro territorio.

Por su parte la dimensión **estructura organizacional**: contiene categorías: funcionamiento, condiciones de trabajo y estimulación del desarrollo organizativo; hace referencia a sistemas formales (normas y procedimientos) que rigen el desarrollo del trabajo. Se trata de un orden dinámico y cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y coordinación entre los medios de comunicación, los procesos y el componente humano de la organización para asegurar el logro de sus objetivos sociales. (Segredo, 2017).

El autor Hidalgo (2011), indica que las empresas deben de identificar los vectores de excelencia y la manera en que sus colaboradores brindan a desarrollar. Se debe de tener en cuenta que cada trabajador aporta algo diferente y por ello su pago debe ser a la proporción adecuada al valor agregado. Así mismo, señala que no todos deben de percibir que no todos deben de recibir lo mismo, pues existen brechas en los salarios de una misma plantilla. Por último, se debe de tener en cuenta que, así como

las organizaciones segmentan a sus clientes externos, deben hacer lo mismo con los internos. Ya que no solo se compete en el mercado con un producto o servicio, sino hoy en día también lo hacen por el talento y cuando no tenemos algo para ofrecerles, comenzando por una compensación diferenciada, segmentarlo es lo que se debe hacer.

Según los autores Urquijo y Bonilla (2014), Indican que el diccionario de la lengua española (RAE) define a la palabra remuneración como la acción o efecto de remunerar, o lo que se da o sirve para remunerar, pues esta proviene del latín remuneratio. Así mismo, en latín munus significa don; pero lo más probable, la parte de “re” le añade el carácter de don o donación. Por otro lado, señala que Julio Casares a través de su diccionario ideológico de la lengua española considera como términos análogos al de remuneración las siguientes palabras: compensación, recompensa, pago, retribución, salario, jornal, retribución, asignación, etc. Por último, señala que en las últimas décadas los sueldos han venido registrando ciertos cambios o tendencias en donde tenemos un sueldo base y un sueldo adicional, los cuales aumentan la remuneración total del trabajador. También hay estudios los cuales se han llevado a cabo para poder determinar los montos diferenciales entre los sueldos base y la remuneración total.

Según Méndez (2014), Indica que es toda persona que pertenece a una empresa y a pesar de estar dentro de ella, no quiere decir que no deje de requerir alguna prestación del servicio por parte de los de más empleados que están dentro de la misma organización. Por otro lado, Comunicación et al. (2016), señala, que el cliente interno es aquel que está dentro de la empresa, el cual se encuentra en un determinado puesto de trabajo, administrativo, operativo o ejecutivo, y recibe de otros miembros de su

misma organización algún producto o servicio, para realizar sus labores diarias. Aparte dice que dentro de la organización todos son productos, cliente, proveedores y, por lo tanto, son la base de la satisfacción dentro de la calidad de servicio. Por Ultimo, Prieto (2010), lo define como el individuo que recibe un producto o servicio de otros miembros de la misma empresa y se encaminan rumbo hacia la calidad en el servicio al cliente externo.

Comunicación et al. 2016, lo define como la persona que no está dentro de la organización, pero compra los productos o servicios que esta genera. Por su parte, el autor Prieto (2010), dice que no está dentro de la misma empresa, pero el cual tiene necesidades tanto creadas o reales, con autoridad y capacidad de pago, el cual tenemos que satisfacer las necesidades y expectativas. También señala que a través del tiempo ha evolucionado, cuenta con inteligencia, emociones y expectativas. Es por ello que se les debe dar todo aquello que esperan encontrar. Por ultimo, Méndez (2014), señala que no pertenece a la organización, pero son a quienes la atención está dirigida, pues les ofrecemos nuestros productos o servicio. Entonces la organización tiene dos tipos de clientes y debemos estar conscientes de que tenemos que satisfacer las necesidades de ambos y no podemos sin descuidar uno u otro.

Asimismo la dimensión **estilo de dirección**: implica una forma adoptada a nivel de liderazgo de la institución para orientar o dirigir sus acciones para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización. Categorías exploradas por esta dimensión: liderazgo, participación, resolución de conflictos y trabajo en equipo. (Segredo, 2017).

Tracy (2015), la define como la capacidad de provocar o mejorar el rendimiento de una persona normal y corriente. Así mismo, también señala que es la capacidad de llegar a conseguir seguidores. Por otro lado, señala que hoy en día se necesita del liderazgo tanto en el hogar, en las organizaciones y negocios. Se necesita esa persona que nos lleve hacia el futuro, gente visionaria, valiente y que pueda abrir nuevos caminos. Señala que debemos de tener dos tipos de líderes en primer lugar tenemos: el líder transaccional quien hace que las cosas se hagan con y a través de los demás. En segundo lugar, el líder transformacional aquel que abre camino, el visionario, el motivador, el que inspira, el que empodera a la gente hacer cosas que antes nunca las habían hecho. Por último, señala que hoy en día ya no es suficiente decirle a la gente que es lo que tienen que hacer, pues estas quieren participar, hablar de su trabajo, saber sobre su rendimiento, que hay de bueno para ellos o porque deberían de trabajar para ti.

Según Porret (2010), en su libro Gestión de Personas: nos dice que es un grupo, pero para convertirlo en equipo se debe de actuar de forma concreta para que sea reconocida como tal. Es por ello, que el trabajo en equipo es una consecuencia de la capacidad organizativa en donde está presente la autonomía, sinergia la cual es positiva, esfuerzo coordinado y también el compromiso del trabajo colectivo. Así mismo, son seleccionados por la organización en donde los colaboradores están dispuesto a utilizar sus conocimientos y habilidades que poseen, se complementan con sus perfiles profesionales, teniendo como rendimiento como resultado la contribución individual de cada uno de ellos. Por último, señala que las organizaciones deben de saber elegir a sus equipos de trabajo en donde deberán de tener las siguientes

características: personas con capacidad de resolver problemas, saber identificarlos, generar alternativas, tomar decisiones, que sepan escuchar y sean comunicativos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del clima organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel del comportamiento organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020

¿Cuál es el nivel de la estructura organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020?

¿Cuál es el nivel del estilo de dirección de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel del clima organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel del comportamiento organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020.

Determinar el nivel de la estructura organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020.

Determinar el nivel del estilo de dirección de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio es descriptivo; según Hernández et al. (2014), explicaron que los estudios descriptivos pretenden indicar las características, propiedades, perfil del sujeto, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete al análisis propuesto en el estudio. Así pues, recopila información independientemente las unas de las otras y, junto con las variables de investigación, sólo mide la información recogida. Así, este estudio recogerá información sobre los niveles del clima organizacional de empresa EMAPAB S.A. para recopilar información sobre las realidades y proponer soluciones en este contexto.

Además, enfoque cuantitativo; en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014), informaron que se basa en medir las características de los fenómenos sociales, el énfasis en el estudio es medir y resumir los resultados mediante una serie de relaciones entre las variables estudiadas. Cabe resaltar que la investigación, tiene respuestas en escala Likert. Por otro lado, el diseño de estudio fue no experimental, transeccional. En este sentido, Hernández et al. (2014), explicaron que, en estudios no experimentales, los fenómenos se observan de manera natural en su contexto, la situación no se crea en este estudio, las situaciones actuales no se provocan y no se manipulan intencionadamente, por tanto, estas variables no se pueden manipular. Este estudio es sistemático, empírico, la variable no se manipula, por lo que ya ha pasado. Así, los estudios transversales recopilan datos de manera única a lo largo del tiempo.

Para la presente investigación se optó por siguiente esquema:



Figura 1: Esquema del diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra.

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

Para Hernández et al (2014), indicaron que una población es la totalidad de todos los fenómenos que representan una serie de especificaciones de alguna manera coherentes. En este sentido, la población de estudio está comprendida por 32 colaboradores de la empresa EMAPAB S.A.

Muestra

Hernández et al. (2014), indicaron que las muestras no probabilísticas, denominadas también, muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Por lo tanto, se elegirá a toda la población de estudio como muestra establecida.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica de recolección de datos

Se aplicó la encuesta como técnica para el presente estudio. Según Hernández et al. (2014), afirma que "la recogida de datos implica preparar un plan detallado de procedimientos que llevará a la recogida de datos con un propósito concreto".

Instrumento de recolección de datos

En el presente estudio, se utilizó un cuestionario para recoger información de la variable, además se establece como herramienta de recogida de información; según Hernández et al. (2010), "un cuestionario consta de un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir".

Validación del instrumento

Se utilizó juicio de los expertos, por lo que se buscaba evaluar la fiabilidad del contenido, para establecer la fiabilidad de los cuestionarios; esta fue enviado a dos expertos especializados en metodología de investigación y/o administración, que consideró que las interrogantes eran adecuadas y, por tanto, su uso es adecuado. El certificado de validez está disponible en las aplicaciones de verificación

Tabla 1

Validadores del instrumento

| Experto | El instrumento presenta | | | | Condición final |
|----------------------------|-------------------------|------------|----------|-------------|-----------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Suficiencia | |
| Ramos Carrasco, María Rosa | Si | si | Si | Si | Aplicable |
| Edwar Ramos Zuta | Si | si | Si | Si | Aplicable |

Nota. - La fuente se consiguió de los certificados de validez del instrumento.

Fiabilidad del instrumento

Al momento de recoger datos, el estudio utilizó un cuestionario en el que se encuentra elementos con opciones en la escala Likert, por lo que se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de cada elemento. En cuanto a la determinación del coeficiente de fiabilidad, se hizo una prueba piloto, que se realizó el análisis del alfa Cronbach mediante el software estadístico SPSS versión 24.

Tabla 2

Confiabilidad instrumentos– Alfa de Cronbach

| Instrumento | Alfa de Cronbach | Nº Ítems |
|----------------------|------------------|----------|
| Clima organizacional | ,955 | 50 |

Los resultados del análisis de confiabilidad muestran que existe una alta confiabilidad en el instrumento y procede a su aplicación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 3

Niveles de la variable Clima organizacional

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 10 | 31,3 |
| Regular | 13 | 40,6 |
| Bueno | 9 | 28,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Nota: Frecuencia y porcentaje del análisis de Spss.

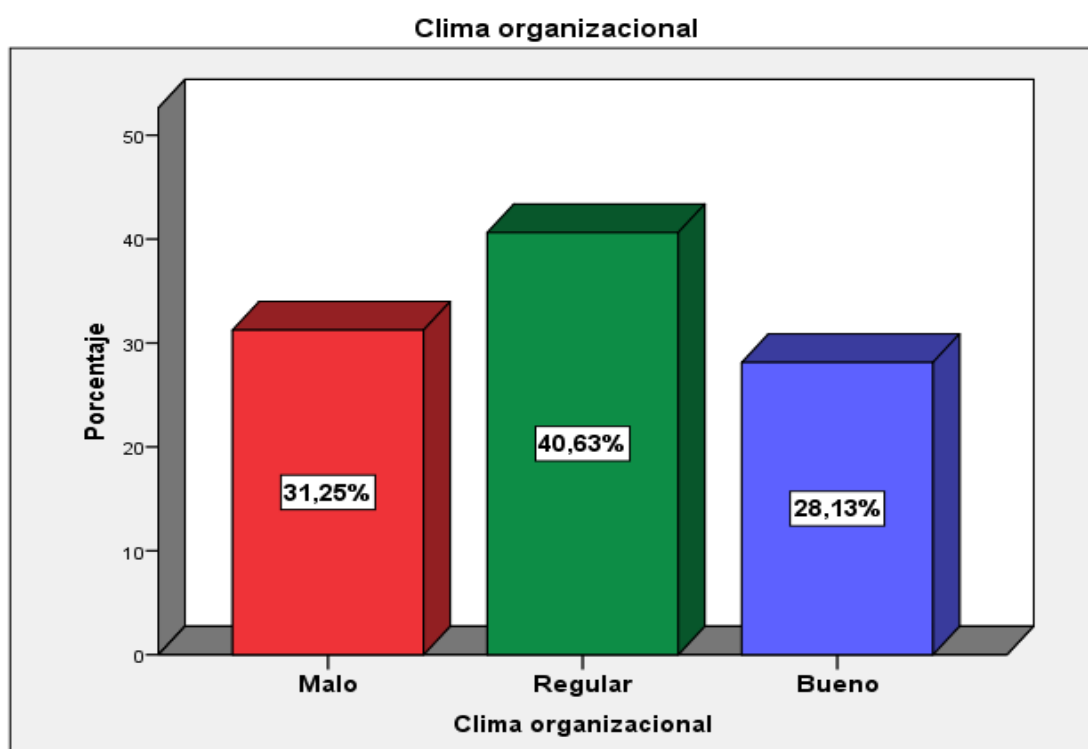


Figura 2: Porcentajes de Clima organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
Fuente: Escala de estaninos estimada para el instrumento de clima organizacional

Los resultados establecidos por los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, muestran que el 40,63% de la muestra de estudio sostuvo que el clima organizacional es de nivel regular. Asimismo, se evidencia que el 31,25% de la muestra de estudio sostuvo que es malo. Por otro lado, se aprecia que un 28,13% indicó que presenta un nivel bueno respecto a la variable de estudio.

El trabajo que realizo en la empresa me agrada

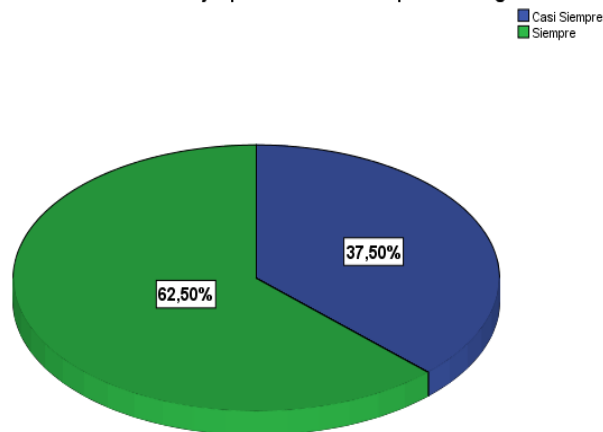


Figura 3: Porcentajes sobre el trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura 3 se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre les agrada el trabajo que realizan en la empresa. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que casi siempre les agrada el trabajo realizado en la empresa.

En la empresa EMAPAB SA, cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.

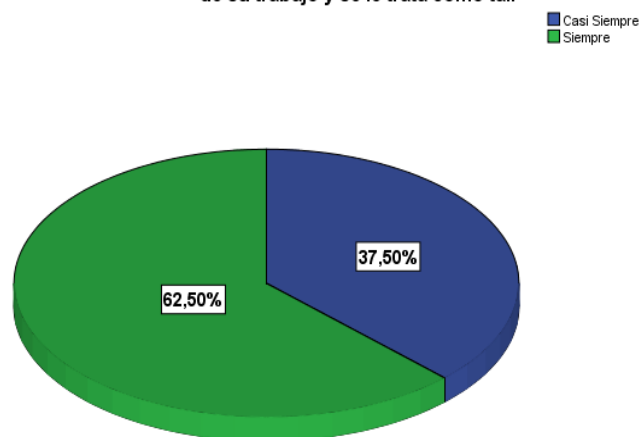


Figura 4: Porcentajes sobre conocimiento del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura 4 se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre se le considera como conocedor de su trabajo en la

empresa. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que casi siempre cada trabajador se le considera como conocedor de su trabajo y se le trata como tal en la empresa.

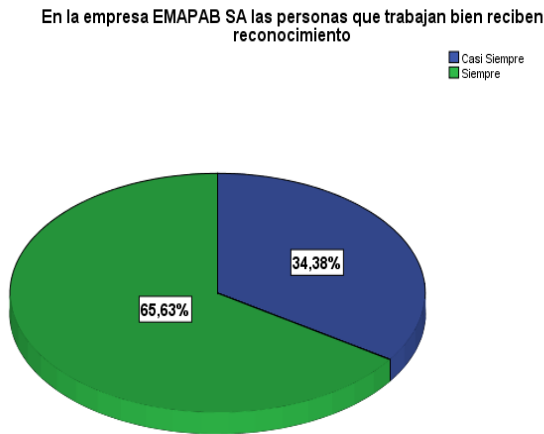


Figura 5: Porcentajes sobre reconocimiento del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura 5 se muestra que el 65,63% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre los colaboradores reciben reconocimiento en la empresa. Por otro lado, un 34,38% sostuvieron que casi siempre cada trabajador recibe su reconocimiento por trabajar bien en la empresa.

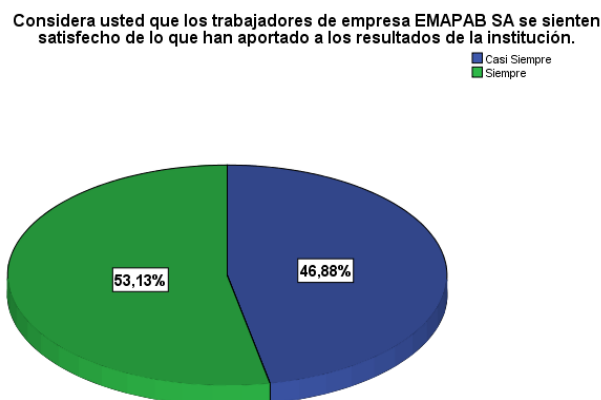


Figura 6: Porcentajes sobre aporte a los resultados del trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura 6 se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre se sienten satisfechos de lo que han aportado en la empresa.

Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que casi siempre cada trabajador se siente satisfecho de lo que han aportado en la empresa.

Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la empresa EMAPAB SA.

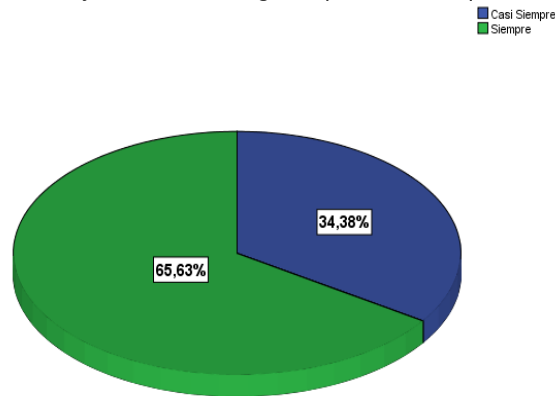


Figura 7: Porcentajes del orgullo de pertenecer a la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 65,63% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre manifiestan su orgullo de pertenecer a la empresa. Por otro lado, un 34,38% sostuvieron que casi siempre los colaboradores manifiestan su orgullo de pertenecer a la empresa.

La imagen que se proyecta de la empresa EMAPAB SA a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.

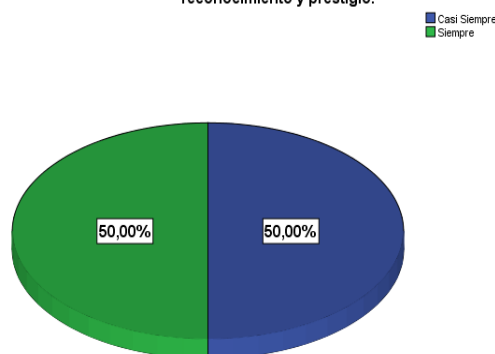


Figura 8: Porcentajes de la imagen que proyecta la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50,00% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre la imagen que se proyecta en la empresa es de reconocimiento

y de prestigio. Por otro lado, un 50,00% sostuvieron que casi siempre lo que proyecta en la empresa es de reconocimiento y de prestigio.

Considera usted que se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.

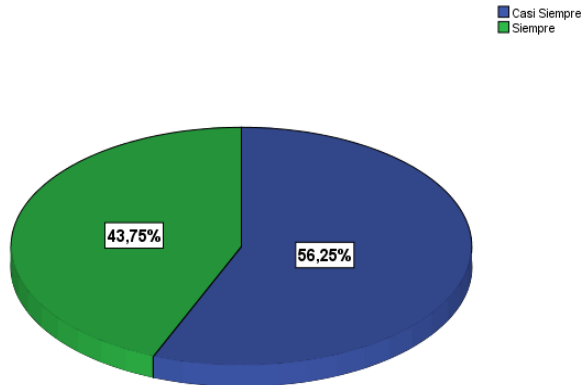


Figura 9: Porcentajes de mecanismos para la información, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre conocen los mecanismos en la empresa para que la comunicación fluya. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre conocen los mecanismos establecidos.

La información en la empresa EMAPAB SA, llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.

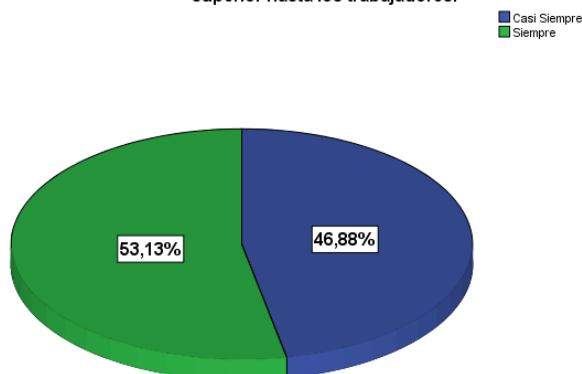


Figura 10: Porcentajes de la información en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre la información en la empresa llega clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que casi siempre.

Considera usted que la información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.

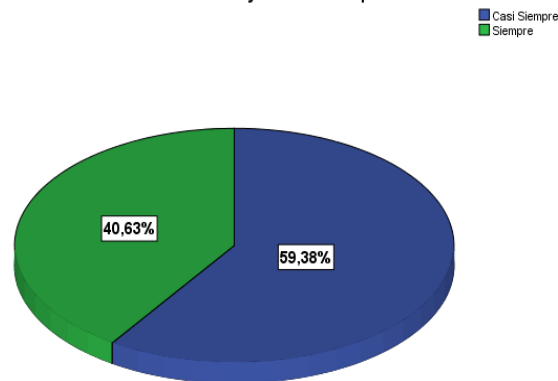


Figura 11: Porcentajes de la información requerida en la empresa para cumplir con las actividades, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre la información requerida fluye de forma rápida en la empresa. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre la información fluye de forma rápida.

Considera usted que la información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.

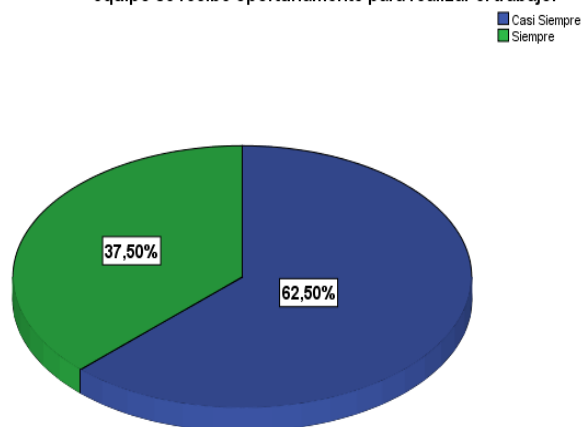


Figura 12: Porcentajes de la información requerida oportunamente para realizar el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre la información requerida en la empresa se recibe oportunamente para realizar el trabajo. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que siempre la información es recibida de manera oportuna.

En su opinión, las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.

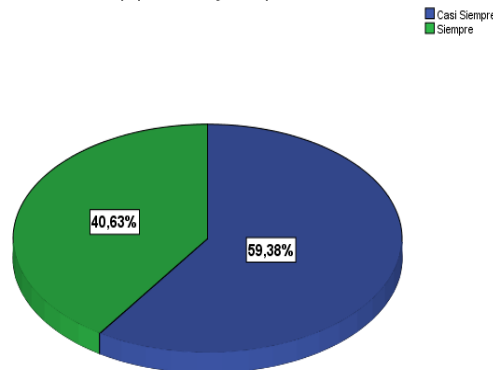


Figura 13: Porcentajes de las relaciones interpersonales entre jefes y miembros del equipo de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa las relaciones interpersonales entre jefes y miembros del equipo de trabajo son cordiales. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre son cordiales.

Considera usted que existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.

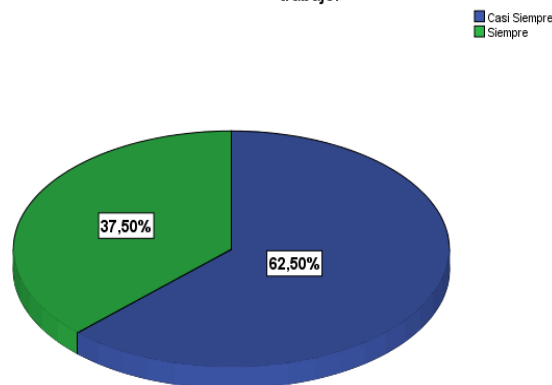


Figura 14: Porcentajes sobre la existencia de armonía entre el jefe y el equipo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe armonía en las relaciones de jefe y los colaboradores. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que siempre existe armonía.

El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.

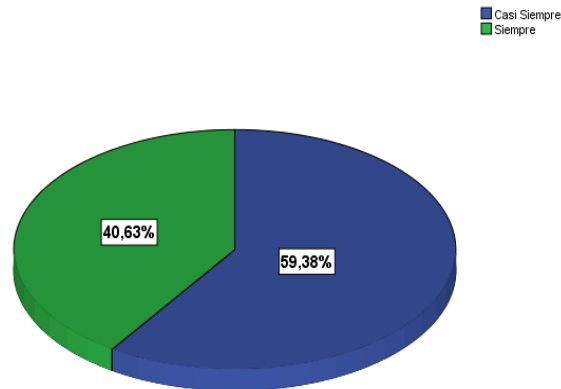


Figura 15: Porcentajes sobre el mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa el mantenimiento de las relaciones interpersonales entre como interés de la institución. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre son buenas relaciones.

La empresa EMAPAB SA, se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.

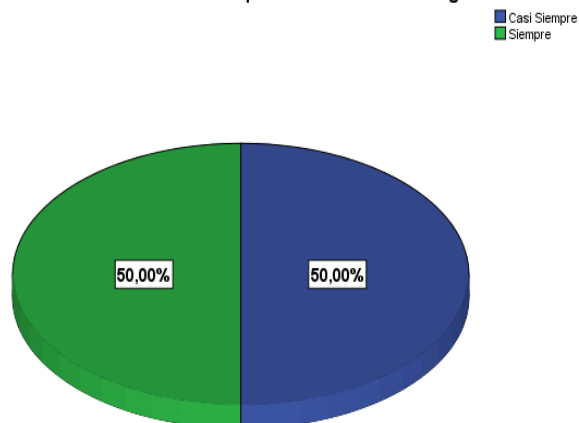


Figura 16: Porcentajes sobre el desarrollo de valores, actitudes y relaciones, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe la empresa se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre se preocupa por el desarrollo dentro de la organización.

En la empresa EMAPAB SA, se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.

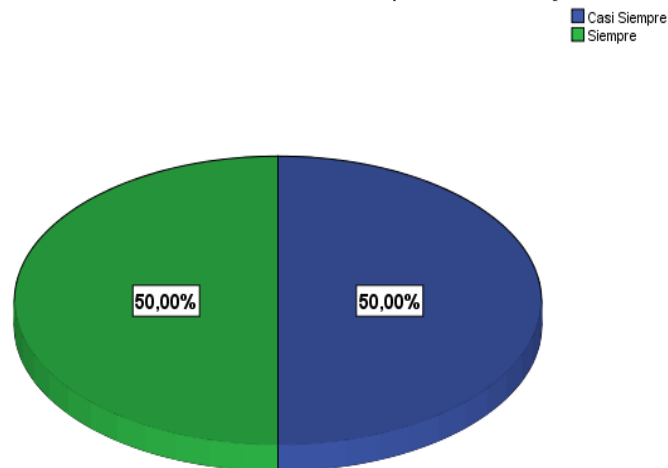


Figura 17: Porcentajes del saludo diario y las demostraciones, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa se estila el saludo a diario y demostraciones de afecto hacia sus compañeros de trabajo. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre estila el saludo a diario y demostraciones de afecto en el trabajo.

Tabla 4

Niveles de la dimensión Comportamiento organizacional

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 13 | 40,6 |
| Regular | 8 | 25,0 |
| Bueno | 11 | 34,4 |
| Total | 32 | 100,0 |

Nota: Frecuencia y porcentaje del análisis de Spss.

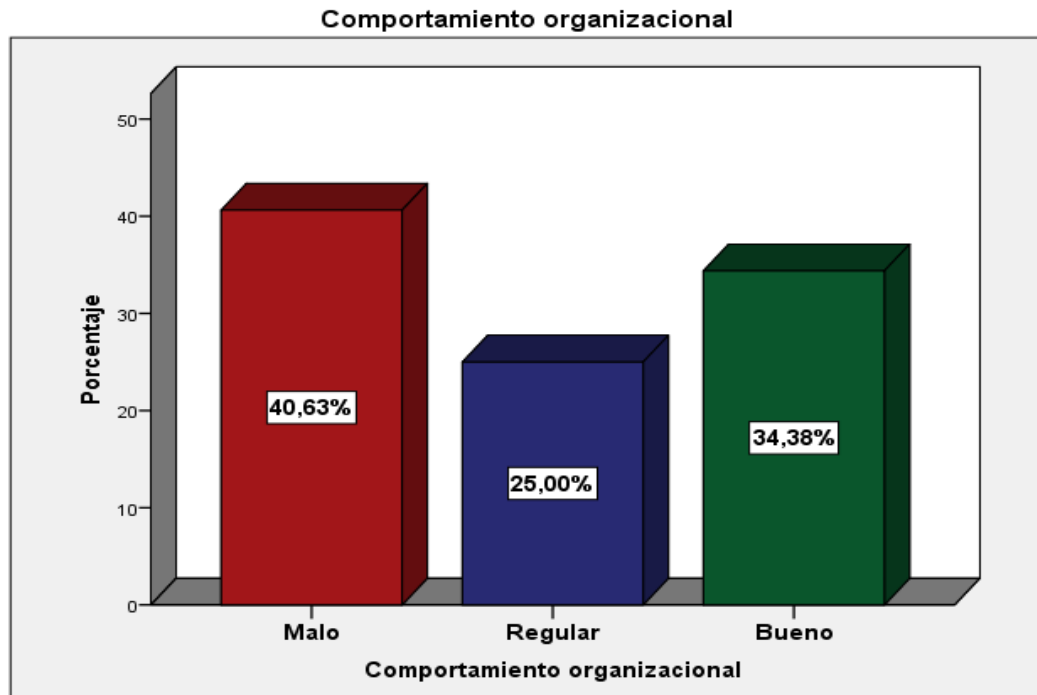


Figura 18: Porcentajes del comportamiento organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Escala de estatinos estimada para el instrumento de clima organizacional.

Los resultados de la tabla y figura anterior evidencian que el comportamiento organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB tiene un nivel malo en un 40,63%. También se precia que un 34,38% de la muestra de estudio indica un nivel bueno. Por otro lado, se tiene un 25% que refiere que un nivel regular.

Los trabajadores conocen la misión de la empresa EMAPAB SA.

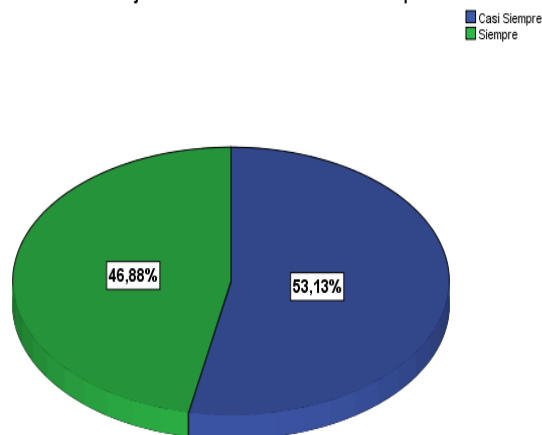


Figura 19: Porcentajes del conocimiento de la misión de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los colaboradores conocen la misión de la empresa. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre conocen la misión de la empresa.

Considera usted que el contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.

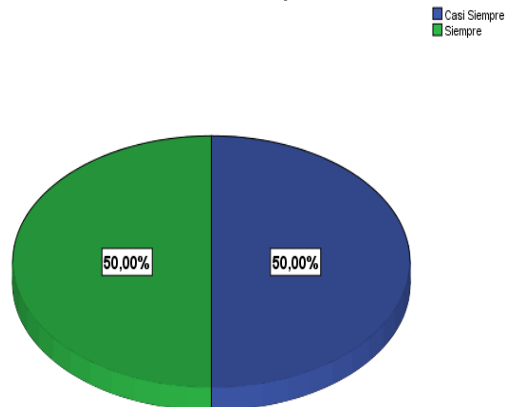


Figura 20: Porcentajes del contenido de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre el contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los colaboradores. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre el contenido del trabajo se delimita.

en la institución, las acciones de control se realizan de forma planificada.

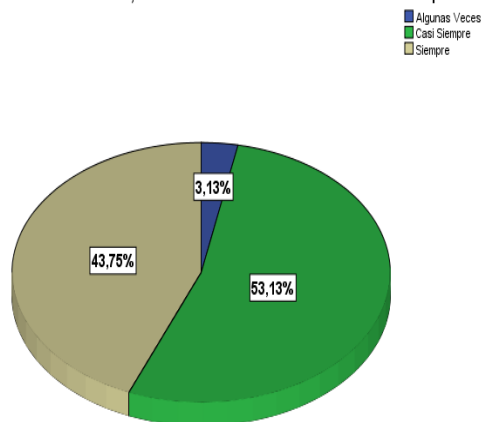


Figura 21: Porcentajes de las acciones de control, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre las acciones de control se realizan de manera planificada. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre se planifica. Además, un 3,13% indico que algunas veces se planifica las acciones de control.

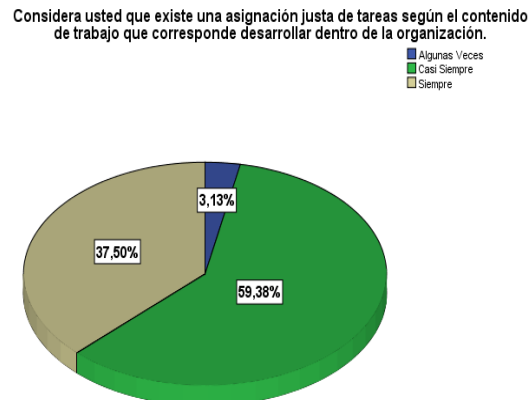


Figura 22: Porcentajes de asignación justa de tareas según el contenido de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe asignación justa de tareas según el contenido de trabajo. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que siempre son justas las tareas a desarrollar. Además, un 3,13% sostuvo que algunas veces son justas las tareas a desarrollar dentro de empresa.

Los trabajadores en la empresa EMAPAB SA cumplen con el horario laboral de forma regular.

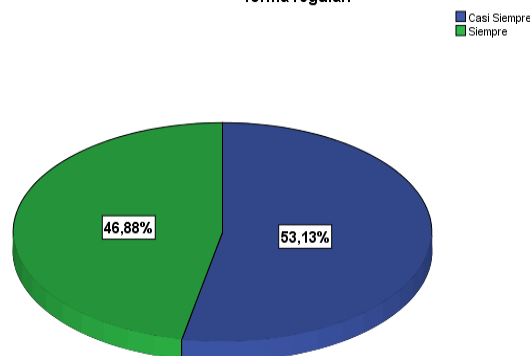


Figura 23: Porcentajes del horario laboral, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe cumplen con el horario laboral de manera regular. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre cumplen de manera regular con el horario establecido.

El ambiente de trabajo que se respira en la empresa EMAPAB SA es agradable.

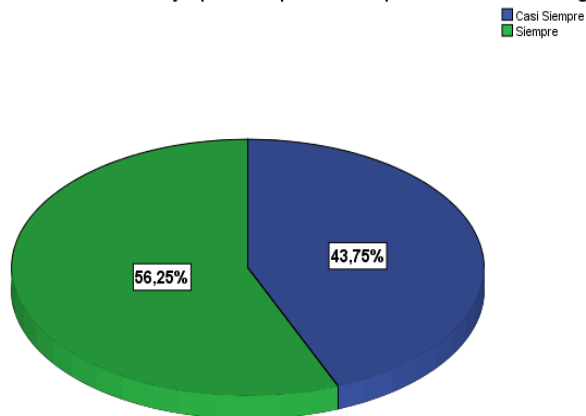


Figura 24: Porcentajes del ambiente de trabajo en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre en la empresa el trabajo que se respira es agradable. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que casi siempre el trabajo que respira en la empresa es agradable.

Considera usted que las condiciones físicas de trabajo son buenas.

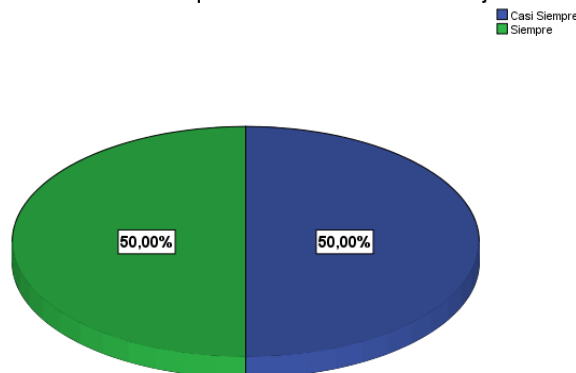


Figura 25: Porcentajes sobre las condiciones físicas de trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre las condiciones físicas de trabajo en la empresa son buenas. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre las condiciones físicas de trabajo son buenas.

Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.

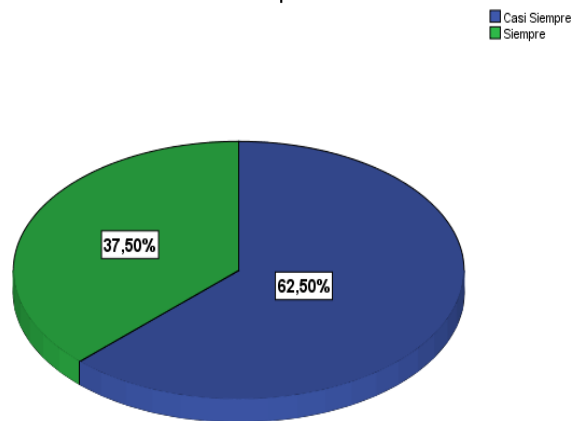


Figura 26: Porcentajes de dedica tiempo para mejorar el desempeño de las personas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre dedica tiempo a revisar lo que se requiere para mejorar el desempeño de las personas. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que siempre dedica tiempo.

Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.

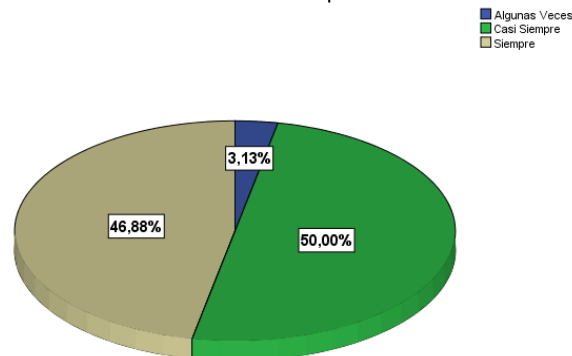


Figura 27: Porcentajes sobre los elementos de trabajo necesarios, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre cuenta con los elementos necesarios de trabajo. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre cuentan con los elementos necesarios de trabajo para solución a los problemas. Además, un 3,13% sostuvo que algunas veces cuenta con los elementos necesarios para dar solución a los problemas.

En su apreciación, existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.

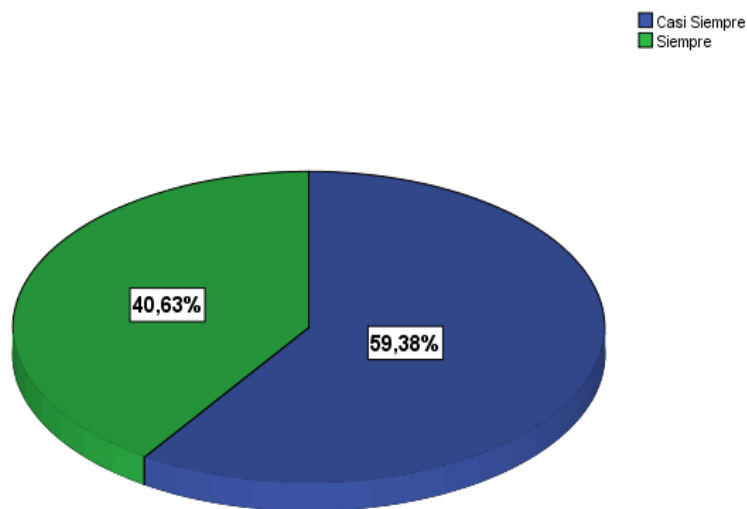


Figura 28: Porcentajes de la satisfacción con el ambiente físico, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe satisfacción con el ambiente físico en el que labora. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre están satisfechos con el ambiente físico donde trabajan.

**Los cambios en la empresa EMAPAB SA se proyectan en dependencia de las
necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.**

■ Casi Siempre
■ Siempre

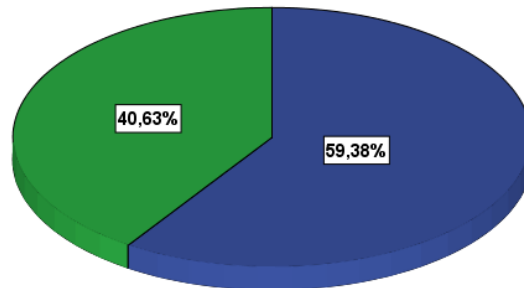


Figura 29: Porcentajes de los cambios en la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los cambios en la empresa se proyectan de acuerdo de las necesidades, exigencias o demandas de la empresa. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre los cambios se proyectan según las necesidades, exigencias o demandas de la organización.

En la empresa EMAPAB SA se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.

■ Casi Siempre
■ Siempre

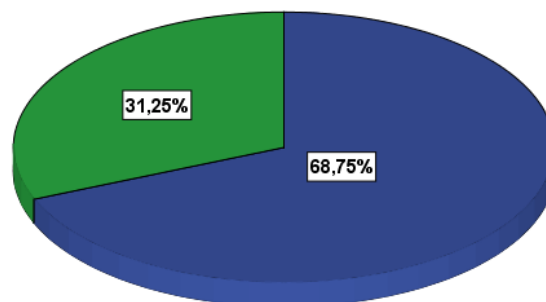


Figura 30: Porcentajes de la atención al desarrollo de los equipos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 68,75% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa se le da atención al desarrollo de equipos de los colaboradores. Por otro lado, un 31,25% sostuvieron que siempre se le da atención al desarrollo de equipos.

En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.

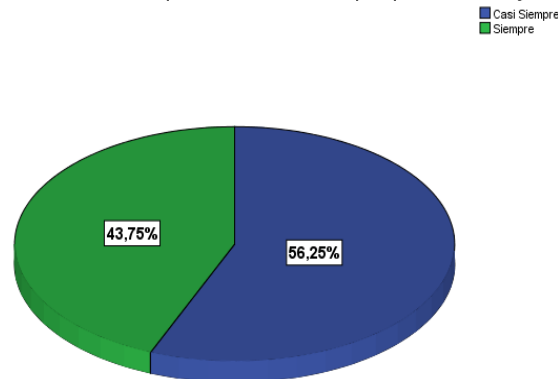


Figura 31: Porcentajes en la solución a los problemas y conflictos dentro de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la solución a los problemas y conflictos dentro de la empresa se tienen en cuenta las opciones que aportan los trabajadores. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre se tienen en cuenta las opciones más creativas que los trabajadores aportan.

Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.

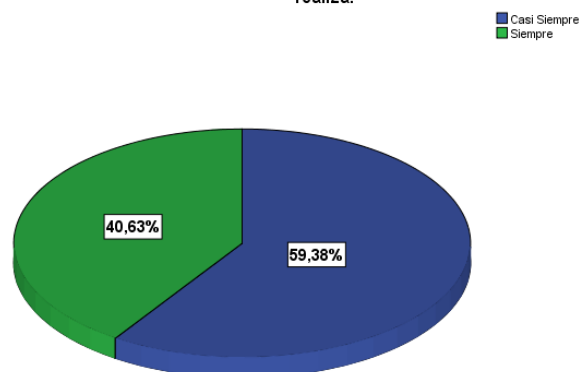


Figura 32: Porcentajes de correspondencia entre los objetivos y el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa existe correspondencia entre los objetivos y el trabajo. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre existe correspondencia entre los objetivos y el trabajo que se realiza.

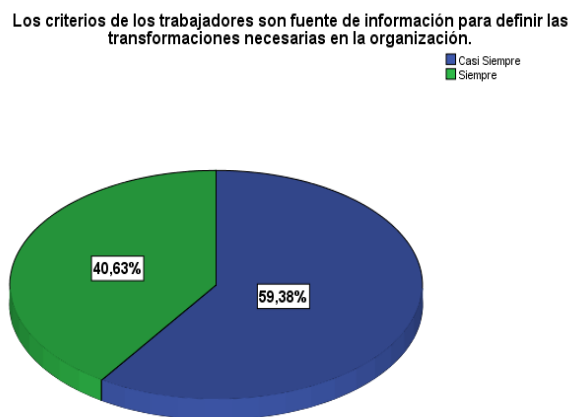


Figura 33: Porcentajes sobre criterios de los trabajadores, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los criterios de los colaboradores son fuente información. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre son necesarias en la empresa.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Estructura organizacional

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 6 | 18,8 |
| Regular | 17 | 53,1 |
| Bueno | 9 | 28,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Nota: Frecuencia y porcentaje del análisis de Spss.

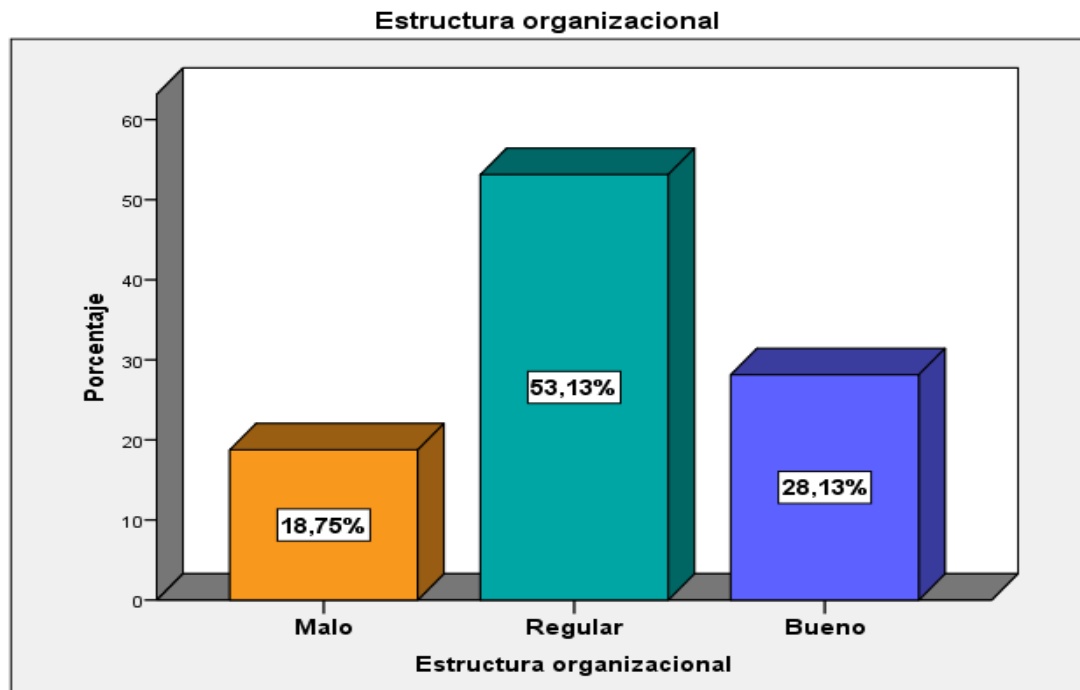


Figura 34: Porcentajes de Estructura organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Escala de estatinos estimada para el instrumento de clima organizacional

Los resultados establecidos de la dimensión estructura organizacional, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, muestran que el 53,13% de la muestra de estudio sostuvo que es de nivel regular. Asimismo, se evidencia que el 28,13% de la muestra de estudio sostuvo que de nivel bueno. Por otro lado, se aprecia que un 18,75% indicó que presenta un nivel malo respecto a la segunda dimensión de estudio.

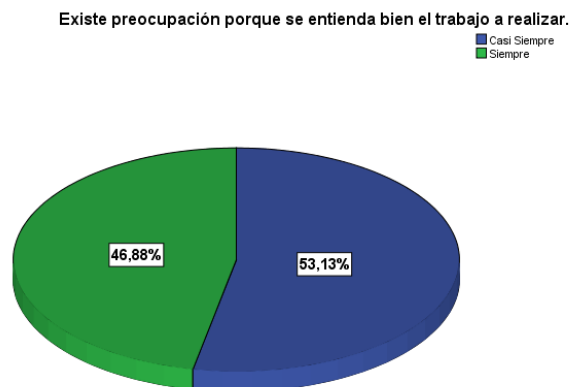


Figura 35: Porcentajes de la preocupación porque se atienda bien el trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre existe la preocupación porque se atienda bien el trabajo. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre existe preocupación del trabajo a realizar.

Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.

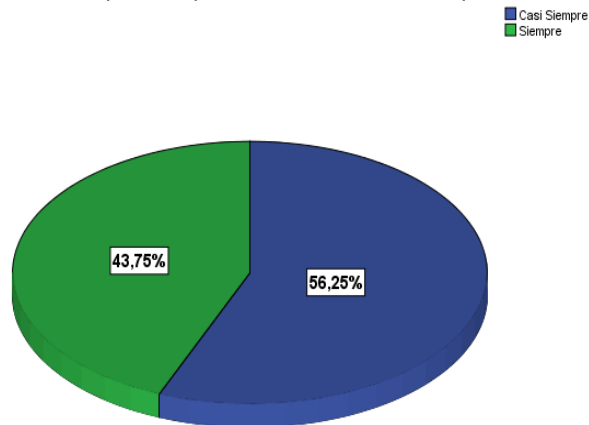


Figura 36: Porcentajes sobre saber quién debe resolverlo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre se sabe quién debe resolver el problema cuando este aparece. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre cuando aparece un problema se sabe quién debe resolverlo.

Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.

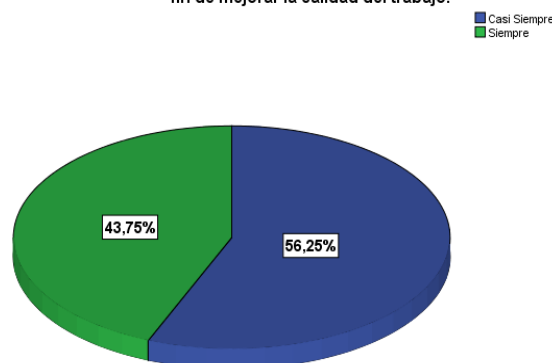


Figura 37: Porcentajes de la preocupación por mantenerse actualizado, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la empresa existe preocupación por mantenerse actualizado técnicamente al personal. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre existe preocupación con el fin de mejorar la calidad del trabajo.



Figura 38: Porcentajes sobre la explicación por qué se inicia una tarea, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre explican el por qué se inicia una tarea. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre explican cuando se inicia una tarea.

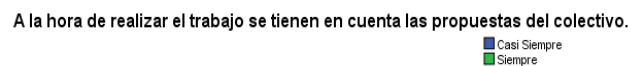


Figura 39: Porcentajes de propuestas del colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre al realizar el trabajo se tienen presentes las propuestas del colectivo. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre se tienen presentes las propuestas del colectivo.

Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.

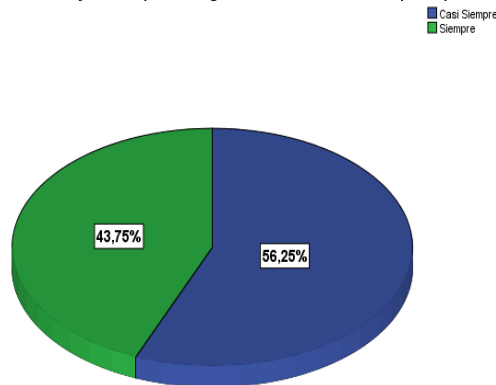


Figura 40: Porcentajes sobre participación activa de las áreas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre todas las áreas participan activamente cuando hay un reto. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre participan activamente.

Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.

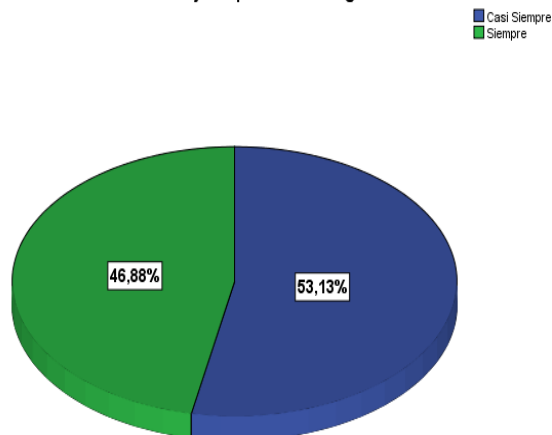


Figura 41: Porcentajes de la colaboración de los niveles jerárquicos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre los niveles jerárquicos de la organización entre ellos colaboran.

Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.

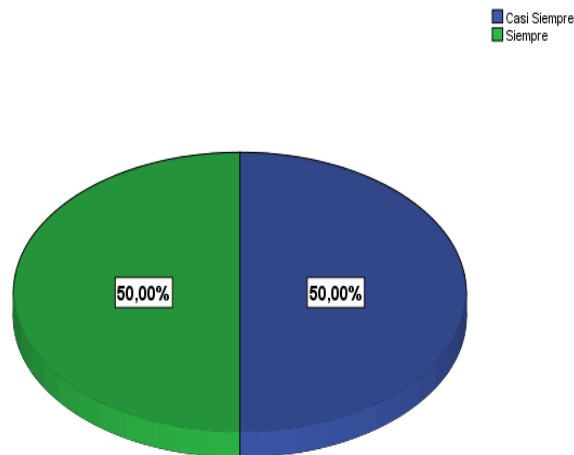


Figura 42: Porcentajes los objetivos del área de trabajo e institucionales, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los objetivos del área de trabajo son congruentes con los institucionales. Por otro lado, un 50.00% sostuvieron que siempre son congruentes.

En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.

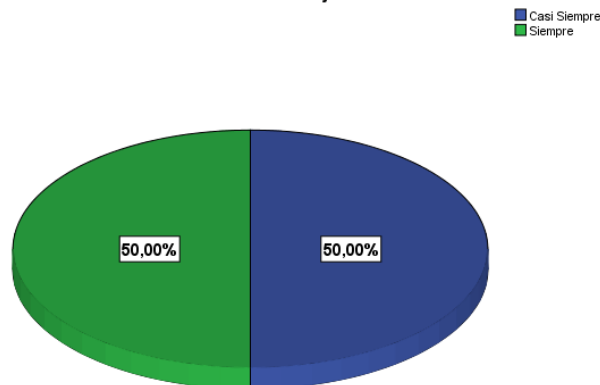


Figura 43: Porcentajes en la toma de decisiones para la participación de todos los trabajadores, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre en la toma de decisiones se tiene presente el apoyo y participación de los colaboradores. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre se tiene presente el apoyo y participación de todos los colaboradores en la toma de decisiones.

Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.

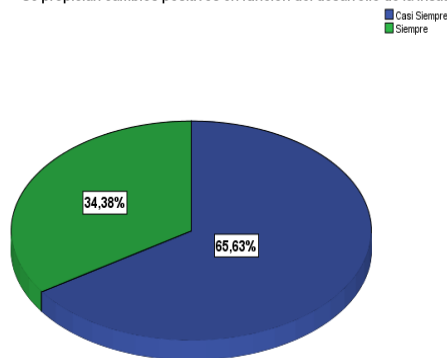


Figura 44: Porcentajes sobre si se propicia cambios positivos, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 65,63% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre se propician cambios positivos. Por otro lado, un 34,38% sostuvieron que siempre se propician cambios positivos.

Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.

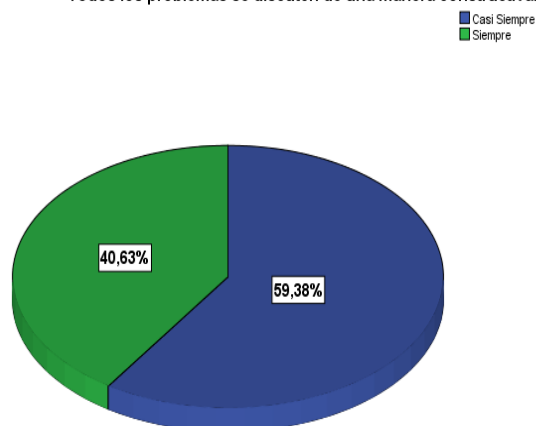


Figura 45: Porcentajes problemas de manera constructiva, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre los problemas se discuten de manera constructiva. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que siempre se discuten de manera constructiva.

En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.

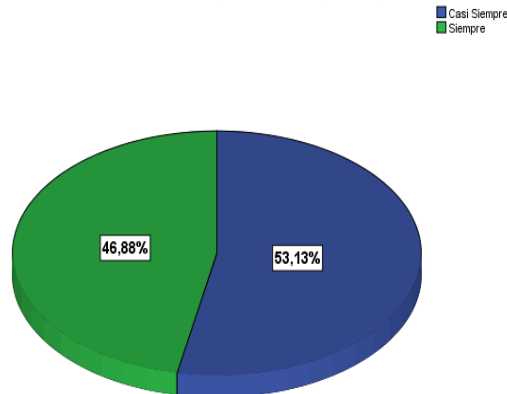


Figura 46: Porcentajes sobre plantear criterios de los problemas, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre de los problemas se puede establecer criterios. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre se pueden plantear criterios.

Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.

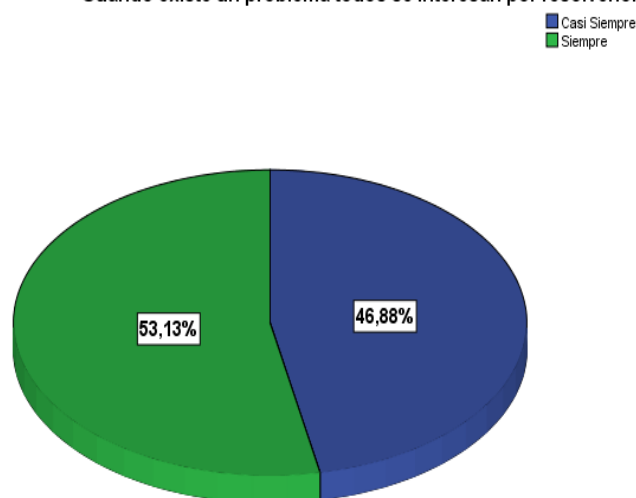


Figura 47: Porcentajes sobre el interés por resolver un problema, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre se interesan por resolver todo un problema existente. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que casi siempre se interesan.

Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas

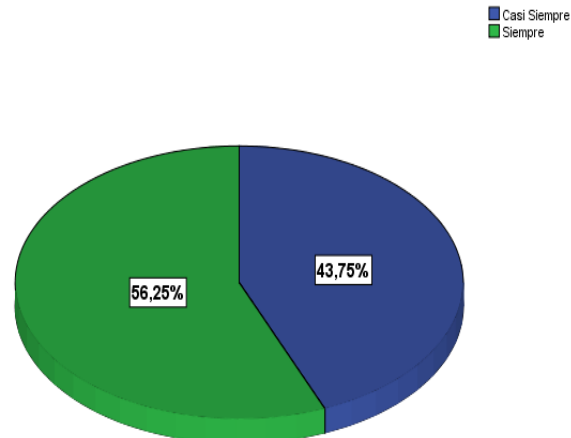


Figura 48: Porcentajes de estimulación de participación, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 56,25% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre estimula la participación. Por otro lado, un 43,75% sostuvieron que siempre son estimuladas para encontrar soluciones creativas.

Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.

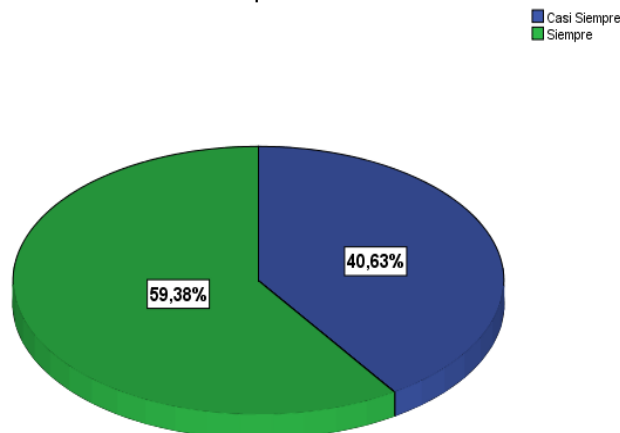


Figura 49: Porcentajes posiciones sinceras de los miembros de la empresa, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 59,38% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre en la empresa adoptan posiciones sinceras. Por otro lado, un 40,63% sostuvieron que casi los miembros de la empresa ante un problema adoptan posiciones sinceras.

Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.

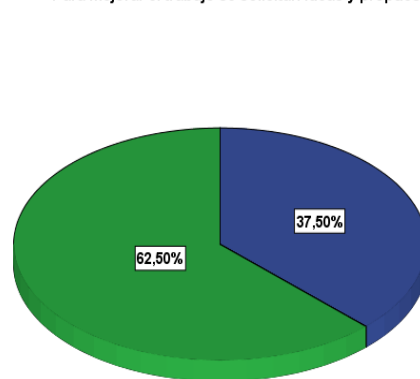


Figura 50: Porcentajes sobre ideas y propuestas al colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 62,50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre solicitan ideas y propuestas al colectivo para mejorar el trabajo. Por otro lado, un 37,50% sostuvieron que casi siempre solicitan propuestas al colectivo.

Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.

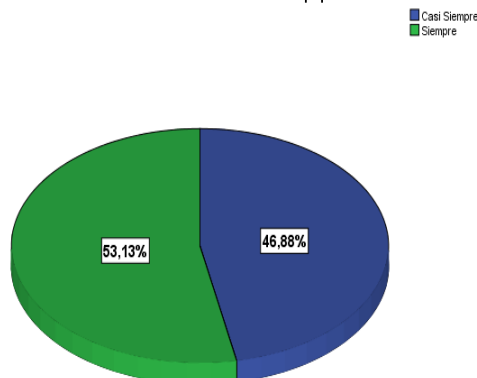


Figura 51: Porcentajes capacidades de los miembros de equipo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre se recurre a las capacidades de los miembros de equipo. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que casi siempre lo realiza.

El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.

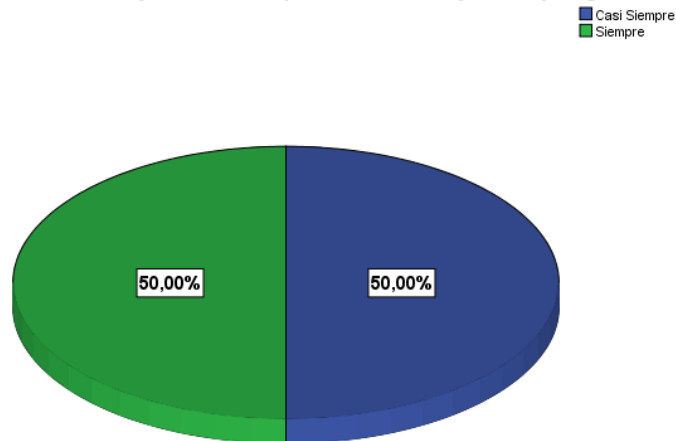


Figura 52: Porcentajes sobre el cumplimiento del trabajo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 50% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que casi siempre el jefe es exigente con el cumplimiento del trabajo. Por otro lado, un 50% sostuvieron que siempre son exigentes.

Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.

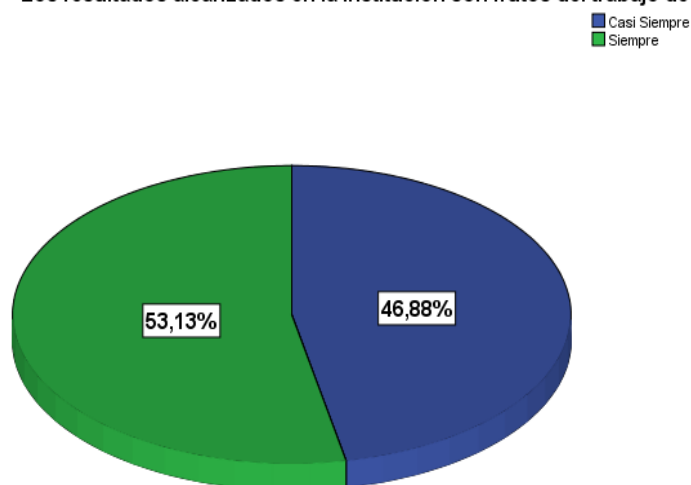


Figura 53: Porcentajes resultados alcanzados, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A

Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre los resultados obtenidos en la empresa son frutos de todos. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que siempre los resultados son frutos de trabajo de todos.

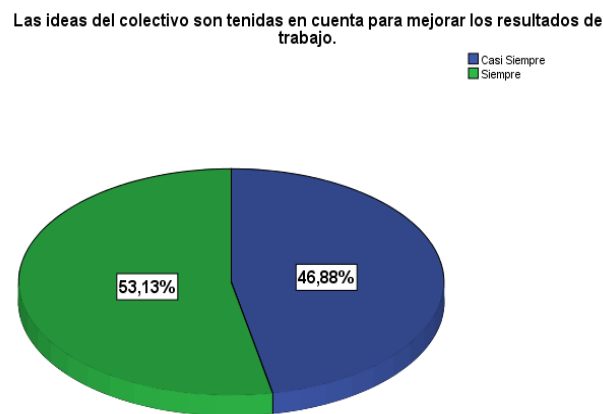


Figura 54: Porcentajes ideas del colectivo, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
 Fuente: Encuesta a colaboradores de EMAPAB S.A

En la figura se muestra que el 53,13% de los colaboradores de empresa EMAPAB S.A, indicaron que siempre para mejorar el trabajo se tiene presente las ideas del colectivo. Por otro lado, un 46,88% sostuvieron que casi siempre las ideas de colectivos se tienen presentes para mejorar los resultados de trabajo.

De las figuras 35 a la 54 se resume el estilo de dirección en la siguiente tabla:

Tabla 6

Niveles de la dimensión Estilo de dirección

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 10 | 31,3 |
| Regular | 15 | 46,9 |
| Bueno | 7 | 21,9 |
| Total | 32 | 100,0 |

Nota: Frecuencia y porcentaje del análisis de Spss.

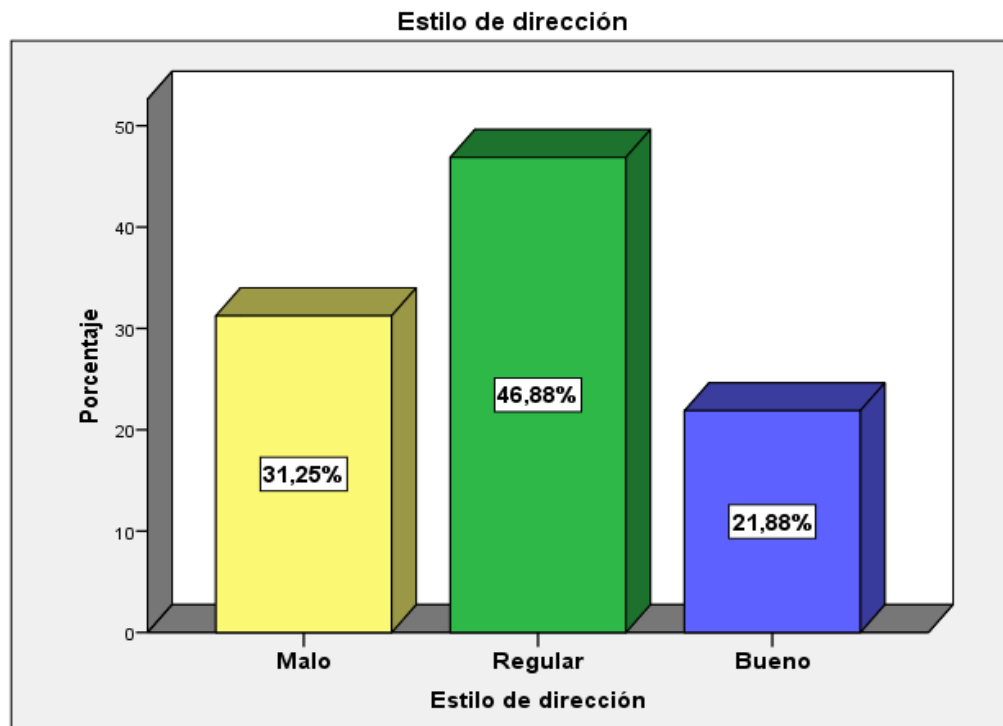


Figura 55: Porcentajes de Estilo de dirección según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A
Fuente: Escala de estatinos estimada para el instrumento de clima organizacional

Los resultados establecidos de la dimensión estilo de dirección, según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, muestran que el 46,88% de la muestra de estudio sostuvo que es de nivel regular. Asimismo, se evidencia que el 31,25% de la muestra de estudio sostuvo que de nivel malo. Por otro lado, se aprecia que un 21,88% indicó que presenta un nivel bueno respecto al estilo de dirección.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Un clima organizacional es un entorno creado por las dos partes (la empresa y los empleados) que genera un grupo de percepciones y emociones que afectan el rendimiento de la organización (Chacón Guerra, 2015). El clima, capta el momento de este entorno, como hace la fotografía, pero lo que importa es la visión a largo plazo. Por ello, cuando una empresa cree que el entorno es una responsabilidad compartida, trabaja junto con los empleados para cambiar las percepciones y emociones. Además, las empresas de clima más avanzadas ayudan incluso a los empleados a crecer en términos de vitalidad, felicidad y desarrollo personal, porque saben que una mente y un cuerpo saludable te ayudarán a obtener más e irradiar bienestar al equipo de trabajo establecido.

En este sentido el principal objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel del clima Organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020. Dónde los resultados según la muestra de establecida por los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, indican que el 40,63% de la muestra de estudio sostuvo que el clima organizacional es de nivel regular. Asimismo, se evidencia que el 31,25% de la muestra de estudio sostuvo que es malo. Además, se aprecia que un 28,13% indicó que presenta un nivel bueno. Estos resultados coinciden con los de Chacón (2015), quien concluye que el clima organizacional en general es favorable de manera general; del mismo modo el autor recomienda llegar a fortalecer la motivación, basados en un programa de reconocimientos e incentivos para el personal de la empresa donde se realizó el estudio. Asimismo, Patrón, De Jesús, Sahui & Ramírez (2017), concluyo que clima organizacional, se puede constatar que hay ciertos problemas relacionados con el entorno de trabajo, como la falta de apoyo y el control inconveniente por parte de las autoridades de la empresa. Se debe resaltar también el estudio

de Espejo (2014), quien concluyó que un clima organizacional desfavorable para el desempeño de personal.

Estos resultados son coherentes con otros estudios que muestran que el clima organizacional es responsable de muchas variables, incluidas las relaciones sociales entre trabajadores (Chacón, 2015); mientras que esto contradice los resultados de otros autores que informaron que las relaciones interpersonales son la causa del clima organizacional (Ramírez, 2017) y (Espejo, 2014). Aunque las dimensiones analizadas están relacionadas, parece que un buen clima organizativo y, en particular, una medida de estándares que se centra en el énfasis de la dirección a mejorar la productividad y establecer objetivos desafiantes, tiene un efecto beneficioso sobre las relaciones interpersonales de los colaboradores.

A este último sobre el clima organizacional se resalta lo de Chiavenato (2010), quien indica que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el grado de motivación de sus miembros. De manera que cuando es alto entre los miembros, el clima organizacional aumenta y se transforma en una relación de satisfacción para los miembros de la empresa. Además, Segredo (2017), indicó que el clima organizacional actual es un factor clave en el desarrollo de las organizaciones. Recogiendo esta información y los resultados obtenidos se indica que, si las personas están conectadas a un entorno que les proporciona un espacio de autorrealización, convivencia saludable, estimación, diversión y uso de su talento, crecerá como personas y contribuirá al crecimiento de la empresa.

Asimismo, respecto al primer objetivo específico: determinar el nivel del comportamiento organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020. Se tuvo que el comportamiento organizacional según los colaboradores de la empresa EMAPAB tiene un nivel malo en un 40,63%. También un 34,38% de la muestra de estudio

indica un nivel bueno. Por otro lado, se tiene un 25% que refiere que un nivel regular. Estos resultados se asemejan a los de Polo (2015), quien concluyó que se sienten altamente valorados y motivados por la empresa Contratista Mineros y Civiles del Perú. Por otro lado, Segredo (2017), señala que la dimensión comportamiento organizacional se define como aquella que permite estudiar sistemáticamente las acciones y actitudes de las personas en las organizaciones. Es por eso que hoy en día tenemos que tener en cuenta las personas en cuanto a sus emociones, intereses, satisfacción, entusiasmo y felicidad. En consecuencia, en diferentes tipos de empresas, grandes, medianas o pequeñas, deberán considerarlo en el entorno y de esta manera crear relaciones entre colegas, directivos y cara a cara con el cliente, influyendo en los beneficios sociales y económicos.

Como las organizaciones se crean en base a la presencia o la ausencia, se crean dentro de ellas lugares donde cualquiera que tenga capital y tierra, normalmente quien manda, quien tiene fuerza laboral, el que obedece y tiene conocimiento, puede y se encuentra en uno de estos dos lugares (Morales, 2016). De ahí el concepto de organización, que tiene en cuenta la forma en que se distribuyen el poder, el control y las tareas, cuando el que tiene el poder delega el control sobre quién realiza las tareas a los demás, que conduce a una escalera jerárquica, donde se define claramente quién manda a quién. Situación que se tiene presente para el comportamiento organizacional adecuado. Una organización tiene una estructura de elementos interrelacionados donde se espera que haya un cierto funcionamiento de estas relaciones, conocido como cultura (Molla et al., 2014). Aparece un agujero en la estructura de la organización que muestra que algunos elementos relacionados no se comportan como se esperaba, y lo que llamamos comportamiento incivilizado, y una de sus formas es hacer estafa.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar el nivel de la estructura organizacional de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020. Se tuvo que según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, el 53,13% sostuvo que es de nivel regular. Asimismo, el 28,13% de la muestra de estudio sostuvo que de nivel bueno. Por otro lado, un 18,75% indicó que presenta un nivel malo. Estos resultados se asemejan con los de Rodríguez (2019), quien no encontró diferencias significativas en el clima organizacional entre los tres niveles jerárquicos. Por otra parte, no se puede verificar el enlace entre el tiempo de la empresa y el compromiso organizacional. De esta manera, se resalta lo de Hidalgo (2011), quien señala que las empresas deberían definir los vectores de excelencia y desarrollo que ofrecen a sus empleados. Hay que tener en cuenta que cada empleado contribuye y, por tanto, su pago debería ser proporcional al valor añadido. Asimismo, señala que no todo el mundo debería entender que no todo el mundo debería recibir el mismo, ya que hay diferenciales salariales para la misma fuerza de trabajo. Se considera un orden dinámico y cambiante que implica un conjunto de interacciones y coordinación entre los medios de comunicación, los procesos y el componente humano de una organización para asegurar que se alcanzan sus objetivos de la empresa.

Finalmente, en el tercer objetivo específico: determinar el nivel del Estilo de dirección de la empresa EMAPAB SA, distrito de Bagua, 2020. Se tuvo que según los colaboradores de la empresa EMAPAB S.A, el 46,88% sostuvo que es de nivel regular. Asimismo, el 31,25% sostuvo un nivel malo. Por otro lado, un 21,88% indicó que presenta un nivel bueno. Estos resultados se comparan con los de Cortés (2020), quien concluye que el clima organizacional no es el mejor, con el liderazgo como variable con la mejor calificación obtenida. Pues bien, considera que a las autoridades no les interesa la autorrealización personal y profesional. En este sentido se resalta lo señalado por Segredo

(2017), quien indica que estilo de dirección se refiere a la forma adoptada a nivel de la dirección de la institución para dirigir u orientar sus acciones para alcanzar los objetivos propuestos para la organización. Las categorías exploradas por esta dimensión son liderazgo, participación, resolución de conflictos y trabajo en equipo. Por otro lado, hay que señalar que hoy en día se necesita el liderazgo tanto en casa como en organizaciones y empresas. Esta persona es necesaria para conducirnos hacia el futuro, personas valientes que puedan abrir nuevos caminos. Señala Tracy (2015), que, en primer lugar, deberíamos tener dos tipos de líderes: el líder transaccional, que obliga a hacerlo todo con los demás. En segundo lugar, el líder transformador, lo que lidera el camino, el visionario, el motivador, lo que inspira, lo que hace poder a la gente para hacer cosas que nunca antes habían hecho. Finalmente, señala que hoy en día ya no es suficiente decir a la gente que tiene que hacer, porque quieren participar, hablar de su trabajo, conocer su trabajo, que es bueno para ellos o por qué tienen que trabajar.

La empresa designa la facilidad de asignar cargos administrativos, ya que el perfil requerido cumple los requisitos, tal como se debería hacer en el área operativa, donde se requiere una formación detallada en funciones de personal en la posición que ocupa ya que crea inseguridad e inestabilidad, lo que resulta en una puntuación inferior a la variable estilo de dirección. El entorno de trabajo de la empresa es bajo en las dimensiones de comportamiento y estructura, por ello es necesario implementar políticas para fortalecer estas variables, por ejemplo: trabajo en equipo, talleres de sensibilización y establecimiento de canales de comunicación fiables para los que se recomienda en el campo del talento programas de seguimiento y de larga duración que permitan al empleado y al empleador dar a conocer la colaboración que debería existir entre todas las áreas y todos los lugares, independientemente del su rango, de manera que se cree un entorno laboral óptimo.

Por otro lado, la creación de programas de integración en que el empleado pueda experimentar la satisfacción personal en interacciones en eventos sociales que le acerquen porque han visto que tienen buenas relaciones interpersonales, pero su cooperación no es tan buena porque todo el mundo es responsable de sus obligaciones. Sabiendo que el factor económico es uno de los principales objetivos que la gente busca como estabilizador para una calidad de vida adecuada y teniendo en cuenta que la lucha diaria en el trabajo se basa en el hogar, sería bueno crear bonificaciones adicionales a los salarios que se deben ser justos con la calidad del trabajo que se realiza.

Finalmente, es importante señalar que este estudio es un trabajo preliminar que requiere una mayor profundidad y que no agota los problemas complejos del clima organizacional. En este sentido, es necesario realizar estudios con muestras más representativas y diseños de investigación más rigurosos para llegar a conclusiones más convincentes, ya que esto no es posible dada el tamaño de la muestra y la elección deliberada de la empresa en la que se ha llevado a cabo el estudio. Independientemente, se aprecia que tanto los factores organizativos como los sociales en una empresa son fundamentales para el comportamiento organizacional y que vale la pena explorar las relaciones interpersonales en el trabajo en diferentes puestos de trabajo de la región y del país.

4.2 Conclusiones

Primera: El 40,63% de la muestra de estudio de la empresa EMAPAB indica que el clima organizacional es regular. Asimismo, el 31,25% sostuvo que es malo. También un 28,13% indicó un nivel bueno.

Segunda: El 40,63% de los colaboradores de la empresa EMAPAB indicó que el comportamiento organizacional tiene un nivel malo. También un 34,38% de la muestra de estudio indica un nivel bueno. Por otro lado, un 25% refiere que un nivel regular.

Tercera: El 53,13% de la muestra de estudio de la empresa EMAPAB sostuvo que la estructura organizacional es regular. Asimismo, el 28,13% sostuvo que de nivel bueno. También un 18,75% indicó un nivel malo.

Cuarta: El 46,88% de la muestra de estudio de la empresa EMAPAB sostuvo que el estilo de dirección es regular. Asimismo, el 31,25% sostuvo que es malo. También un 21,88% indicó un nivel bueno.

REFERENCIAS

- Alvarez Guerrero, B. C. (2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla, Colombia: Coruniamericana.
- Budihardjo, A. (2013). Job Satisfaction, Affective Commitment, Learning Climate and Organizational Effectiveness: A Study on Senior Managers. *Annual International Conference on Business Strategy & Organizational Behaviour (BizStrategy)*, 196–201. https://doi.org/10.5176/2251-1970_BizStrategy13.37.
- Chacón Guerra, V. (2015). *"Análisis de Clima Organizacional de la Empresa Representaciones CEM"*. Zacapa, Guatemala: Tesis.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Cortes Jimenez, N. (2020). *"Diagnostico del clima organizacional Hospital Dr. Luis F. Nachon"*. Xalapa, Veracruz - Mexico: Tesis.
- Comunicación, I. Y., Universidad, D.-D. E. L. A., & Ambato, T. D. E. (2016). *Universidad Técnica de Ambato Consejo Universitario*. 593(03).
- Espejo Rodríguez, M. (2014). *"Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junin 2014"*. Junin, Perú: Tesis.
- Gestión. (20 de Agosto de 2018). Managemente y Empleo. *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*, págs. 2-18.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera Acosta, J. F. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Vision de Futuro*, vol. 24, no. 2, 2020. Gale OneFile: Informe Académico, <https://link.gale.com/apps/doc/A635067611/GPS?u=unsmar&sid=GPS&xid=7283069e> . .
- Hidalgo, B. (2011). *Reuneraciones Inteligentes*. Bnos Aires, Argentina: Ediciones Granica SA.

- Ikoll, B. M. (2012). *"Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio La Arena SAC"*. Trujillo, Perú: Tesis.
- Mendez, J. (2014). *La Administración, La Calidad del Personal y La Calidad del Servicio*. Madrid, España: El Cid Editor.
- Molla Descals, A. B. (2014). *Comportamiento del Consumidor*. Barcelona, España: UOC.
- Morales Sobón, S. (2016). El comportamiento de las personas en el entorno laboral. *Revista Psicoespacios*, 16, 2016, p. 103+. Gale OneFile: Informe Académico, <https://link.gale.com/apps/doc/A560014711/GPS?u=unsmar&sid=GPS&xid=b7c7ea7a>. Accessed 17 Oct. 2020.
- Navarro Villalba, L. J., & Rosellón Fonseca, J. (2011). Medicion del clima organizacional en empresa carbonera de la Ciudad de Santa Marta 2010. *Psicogente*, 14(25), 122+. <https://link.gale.com/apps/doc/A430395206/GPS?u=unsmar&sid=GPS&xid=a0241186>.
- Patrón, R. M., De Jesús, C. M., Sahui, J. A., & Ramírez, C. A. (2017). Clima organizacional para la mejora de una empresa procesadora de miel ubicada en el sureste de México. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 9(3), 2340–2345.
- Perret Herhard, R. (2016). *El Secreto de la Motivación*. Mexico, Mexico: Derechos Reservados.
- Polo Reyes, W. (2015). *El Clima Organizacional y La Satisfacción de los Tabajadores Obreros de la Empresa Especializada Contratista Mineros y Civiles del Perú, Retamas - Parco, 2015*. Trujillo, Perú: Tesis.
- Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de Personas: Manual para la Gestión del Capital Humano y las Organizaciones*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Prieto Herrera, J. (2010). *Gerencia de Servicio*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Rodríguez Chevarria, P. (2019). *"Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Dependientes de Lima, Metropolitana"*. Lima, Perú: Tesis.
- Segredo Pérez, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57–67.

- Sotelo Asef, J. A. (2018). *El Capital Humano y su Impacto en la Calidad Organizacional*. Durando, Mexico: Universidad Juarez del Estado de Durango.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Mexico: 2015.
- Urcola Telleria, J. (2010). *Dirigir Personas: Fondos y Forma*. Madrid: Editorial Esic.
- Urquijo, J. y Bonilla, J. (2014). *La Remuneración Del Trabajo*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Vasquez Trespacios, E. M., & Aranda Beltran, C. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas? *Vision de Futuro*, 24(2).
<https://link.gale.com/apps/doc/A635067613/GPS?u=unsmar&sid=GPS&xid=b24d745d>.

ANEXOS

23/2/2021

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20105087978
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE BAGUA S.A.

Número de Transacción : 50677089

CIR - Constancia de Información Registrada

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/09/2017
Mediante Resolución N° 1830050008860

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE BAGUA S.A.
Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción : 21/04/1993
Fecha de Inicio de Actividades : 01/05/1991
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0183 - O.Z.SAN MARTIN-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 16/11/2018
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 16/11/2018),BOLETA (desde 16/11/2018)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : EMAPAB S.A.
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 3600 - CAPTACIÓN, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA
Actividad Económica Secundaria 1 : -
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
Número Fax : 41 - 472143
Teléfono Fijo 1 : 41 - 472143
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : - - 941854003
Teléfono Móvil 2 : 41 - 941854000
Correo Electrónico 1 : emapab1@hotmail.com
Correo Electrónico 2 : vilmamiranda_55@hotmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Económica : 3600 - CAPTACIÓN, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA
Departamento : AMAZONAS
Provincia : BAGUA
Distrito : BAGUA
Tipo y Nombre Zona : -
Tipo y Nombre Via : JR. SAN PEDRO
Nro : 297
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción R.R.P.P : 24/03/1997
Número de Partida Registral : 11000580
Tomo/Ficha : 5
Folio : 475
Asiento : 5
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

| Tributo | Afecto desde | Marca de Exoneración | Exoneración Desde | Hasta |
|--------------------------------|--------------|----------------------|-------------------|-------|
| IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA | 01/01/1995 | - | - | - |
| RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA | 01/01/2017 | - | - | - |
| RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES | 01/02/2001 | - | - | - |
| RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES | 01/05/1996 | - | - | - |
| ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR | 01/07/1999 | - | - | - |
| SNP - LEY 19990 | 01/11/1999 | - | - | - |

Representantes Legales

| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
|--------------------------------------|---|---|--|--|------------------------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10681043 | CACHAY VILCA BALTAZAR Dirección JR. SAN PEDRO 150(A 1 CUADRA DE EMPRESA EMAPAB) | GERENTE GENERAL Ubigeo AMAZONAS BAGUA BAGUA | 29/01/1952 Teléfono 01 - 999939729 | 01/07/2019 Correo balta_cv@hotmail.com | - |

<https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm>

1/2

23/2/2021

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

| Otras Personas Vinculadas | | | | | | |
|---|---|----------------------|---------------------|-------------|---------------------------|---------------|
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vinculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29708956 | BARREDA DOMINGUEZ HECTOR VLADIMIR | DIRECTORES | 20/02/1977 | 08/01/2019 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | | Correo | |
| | | - - - | - - - | | - | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vinculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -23954681 | PASTOR PAREDES OSCAR ANDRES | DIRECTORES | 04/08/1959 | 08/01/2019 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | | Correo | |
| | | - - - | - - - | | - | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vinculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES -20156003060 | MUNICIPALIDAD PROVINCIAL BAGUA | SOCIO | - | 24/03/1997 | - | 100.000000000 |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | | Correo | |
| | AV. HEROES DEL CENEPA 1060 (FRENTE PLAZA HEROES DEL CENEPA) | AMAZONAS BAGUA BAGUA | 01 - 471326 | | ALCALDIA@MUNIBAGUA.GOB.PE | |

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:23/02/2021
Hora:11:52

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


| | |
|--|--|
| Título de la investigación: | “Estudio del Clima Organizacional de EMAPAB S.A” |
| Línea de investigación: | Descriptivo |
| Apellidos y nombres del experto: | Ramos Carrasco María Rosa |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | Encuesta. |

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.


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

Sugerencias:

Firma del experto:



MARIA ROSA RAMOS CARRASCO
DNI: 16699241
COLEGIATURA :019071

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | "Estudios del Clima Organizacional de EMAPAB S.A." | | | |
| Línea de investigación: | Descriptivo | | | |
| Apellidos y nombres del experto: | Ramos Zuta Edwar | | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | Encuesta | | | |
| <p>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.</p> | | | | |
| Items | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |
| <p>Sugerencias:</p> | | | | |
| <p>Firma del experto: EDWAR RAMOS ZUTA DNI:46680217 COLEGIATURA:26771</p> | |  | | |

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo, Baltazar Cachay Vilca

Identificado con DNI: 10681043, en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia General de la Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado S.A. / Bagua – Amazonas. (EMAPAB S.A.) con R.U.C N° 20105087978, ubicada en la ciudad de Bagua

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Richard Romero Meléndez

Identificado con DNI N°44171891, egresado de la Carrera profesional o Programa de Postgrado de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

Ficha RUC, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

Ficha RUC

*Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



EMAPAB AGUA RACC
CPC. Baltazar Cachay Vilca
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 10681043

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado
DNI: 44171891

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|---------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.04 | NÚMERO VERSIÓN | 05 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 20/05/2020 | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:

Estudio del Clima Organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|--------------------------------|-------------------------------|---|
| GENERAL | GENERAL | Variable: Clima Organizacional | Comportamiento organizacional | Motivación |
| ¿Cuál es el nivel del clima Organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020? | Determinar el nivel del clima Organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020 | | | Comunicación |
| ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | | | Relaciones interpersonales y de trabajo |
| PE1 | OE1 | | Estructura Organizacional | Funcionamiento |
| ¿Cuál es el nivel del Comportamiento organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020? | Determinar el nivel del Comportamiento organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020. | | | Condiciones de trabajo |
| PE2 | OE2 | | | Estímulo al desarrollo Organizacional |
| ¿Cuál es el nivel del Estructura Organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020? | Determinar el nivel del Estructura Organizacional de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020. | | Estilo de dirección | Liderazgo |
| PE3 | OE3 | | | Participación |
| ¿Cuál es el nivel del Estilo de dirección de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020? | Determinar el nivel del Estilo de dirección de la empresa EMAPAB SA, Distrito de Bagua, 2020. | | | Solución de conflictos |
| | | | | Trabajo en equipo |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | N° | PREGUNTAS |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|--|
| Variable Clima organizacional | Comportamiento organizacional | Motivación | 1 | El trabajo que realizo en la empresa me agrada |
| | | | 2 | En la empresa EMAPAB SA, cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. |
| | | | 3 | En la empresa EMAPAB SA las personas que trabajan bien reciben reconocimiento |
| | | | 4 | Considera usted que los trabajadores de empresa EMAPAB SA se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. |
| | | | 5 | Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la empresa EMAPAB SA. |
| | | Comunicación | 6 | La imagen que se proyecta de la empresa EMAPAB SA a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. |
| | | | 7 | Considera usted que se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. |
| | | | 8 | La información en la empresa EMAPAB SA, llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. |
| | | | 9 | Considera usted que la información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. |
| | | | 10 | Considera usted que la información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo. |
| | | Relaciones interpersonales y de trabajo | 11 | En su opinión, las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales. |
| | | | 12 | Considera usted que existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo. |
| | | | 13 | El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución. |
| | | | 14 | La empresa EMAPAB SA, se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización. |
| | | | 15 | En la empresa EMAPAB SA, se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo. |
| | Estructura organizacional | Funcionamiento | 16 | Los trabajadores conocen la misión de la empresa EMAPAB SA. |
| | | | 17 | Considera usted que el contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores. |
| | | | 18 | en la institución, las acciones de control se realizan de forma planificada. |
| | | | 19 | Considera usted que existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización. |
| | | Condiciones de trabajo | 20 | Los trabajadores en la empresa EMAPAB SA cumplen con el horario laboral de forma regular. |
| | | | 21 | El ambiente de trabajo que se respira en la empresa EMAPAB SA es agradable. |
| | | | 22 | Considera usted que las condiciones físicas de trabajo son buenas. |
| | | | 23 | Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas. |
| | | | 24 | Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas. |
| | | | 25 | En su apreciación, existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución. |
| | Estímulo al desarrollo organizacional | 26 | Los cambios en la empresa EMAPAB SA se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización | |
| | | 27 | En la empresa EMAPAB SA se le da atención al desarrollo de los equipos humanos. | |
| | | 28 | En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores. | |
| | | 29 | Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza. | |
| | | 30 | Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización. | |
| | Estilo de dirección | Liderazgo | 31 | Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar. |
| | | | 32 | Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo. |
| | | | 33 | Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo. |
| | | | 34 | Cuando se inicia una tarea se explica el por qué. |
| | | | 35 | A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo. |
| | | Participación | 36 | Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. |
| | | | 37 | Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. |
| | | | 38 | Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución. |
| | | | 39 | En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores. |
| | | Solución de conflictos | 40 | Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución. |
| | | | 41 | Todos los problemas se discuten de una manera constructiva. |
| | | | 42 | En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios. |
| | | | 43 | Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo. |
| | | | 44 | Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas |
| | | Trabajo en equipo | 45 | Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras. |
| | 46 | | Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo. | |
| | 47 | | Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo. | |
| | 48 | | El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente. | |
| | 49 | | Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos. | |
| | 50 | Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo. | | |

| ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|--|------------------------------|---------------|------------|-------|
| Instrucciones: El propósito de esta encuesta es garantizar que Alto Contacto se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. | | | | | | | | | |
| Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción. | | | | | | | | | |
| PROCESO | | | | | | | | | |
| Los resultados serán revisados y tabulados por Recursos Humanos y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad | | | | | | | | | |
| A la vez los resultados obtenidos se divulgarán con cada una de las áreas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción. | | | | | | | | | |
| Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas. | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN OBJETIVA | | | | | | | | | |
| MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA | | | | | | | | | |
| EDAD | SEXO | GRADO DE INSTRUCCIÓN | ESTADO CIVIL | RELACIÓN LABORAL | TIEMPO EN LA EMPRESA | VALORES | | | |
| Entre 18 a 30 años <input type="checkbox"/> | Femenino <input type="checkbox"/> | Primaria <input type="checkbox"/> | Soltero <input type="checkbox"/> | Indeterminado <input type="checkbox"/> | Menos de 30 días <input type="checkbox"/> | (Alternativas de respuestas) | | | |
| Más de 30 a 40 años <input type="checkbox"/> | | Secundaria <input type="checkbox"/> | Casado <input type="checkbox"/> | Contrato <input type="checkbox"/> | Entre 1 mes a 1 año <input type="checkbox"/> | S Siempre | | | |
| Más de 40 a 50 años <input type="checkbox"/> | Masculino <input type="checkbox"/> | Técnico <input type="checkbox"/> | | | Más de 1 año a 5 años <input type="checkbox"/> | CS Casi siempre | | | |
| Mayor a 50 años <input type="checkbox"/> | | Superior <input type="checkbox"/> | Conviviente <input type="checkbox"/> | Más de 5 años a 10 años <input type="checkbox"/> | AV Algunas veces | | | | |
| | | | | Otros <input type="checkbox"/> | Más de 10 años <input type="checkbox"/> | CN Casi nunca | | | |
| | | | | | | N Nunca | | | |
| Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas. | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
| | | | | | S | CS | AV | CN | N |
| | | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Comportamiento organizacional | | | | | | | | | |
| 1 | El trabajo que realizo en la empresa me agrada | | | | | | | | |
| 2 | En la empresa EMAPAB SA, cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. | | | | | | | | |
| 3 | En la empresa EMAPAB SA las personas que trabajan bien reciben reconocimiento | | | | | | | | |
| 4 | Considera usted que los trabajadores de empresa EMAPAB SA se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. | | | | | | | | |
| 5 | Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la empresa EMAPAB SA. | | | | | | | | |
| 6 | La imagen que se proyecta de la empresa EMAPAB SA a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. | | | | | | | | |
| 7 | Considera usted que se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. | | | | | | | | |
| 8 | La información en la empresa EMAPAB SA, llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. | | | | | | | | |
| 9 | Considera usted que la información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. | | | | | | | | |
| 10 | Considera usted que la información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo. | | | | | | | | |
| 11 | En su opinión, las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales. | | | | | | | | |
| 12 | Considera usted que existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo. | | | | | | | | |
| 13 | El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución. | | | | | | | | |
| 14 | La empresa EMAPAB SA, se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización. | | | | | | | | |
| 15 | En la empresa EMAPAB SA, se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo. | | | | | | | | |
| Estructura organizacional | | | | | | | | | |
| 16 | Los trabajadores conocen la misión de la empresa EMAPAB SA. | | | | | | | | |
| 17 | Considera usted que el contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores. | | | | | | | | |
| 18 | en la institución, las acciones de control se realizan de forma planificada. | | | | | | | | |
| 19 | Considera usted que existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización. | | | | | | | | |
| 20 | Los trabajadores en la empresa EMAPAB SA cumplen con el horario laboral de forma regular. | | | | | | | | |
| 21 | El ambiente de trabajo que se respira en la empresa EMAPAB SA es agradable. | | | | | | | | |
| 22 | Considera usted que las condiciones físicas de trabajo son buenas. | | | | | | | | |
| 23 | Se dedica tiempo a | Se dedica tiempo a | Se dedica tiempo a | Se dedica tiempo a | Se dedica tiempo a | Se dedica tiempo a | | | |
| 24 | Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas. | | | | | | | | |
| 25 | En su apreciación, existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución. | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 26 | Los cambios en la empresa EMAPAB SA se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. | | | | | |
| 27 | En la empresa EMAPAB SA se le da atención al desarrollo de los equipos humanos. | | | | | |
| 28 | En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores. | | | | | |
| 29 | Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza. | | | | | |
| 30 | Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización. | | | | | |
| Estilo de dirección | | | | | | |
| 31 | Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar. | | | | | |
| 32 | Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo. | | | | | |
| 33 | Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo. | | | | | |
| 34 | Cuando se inicia una tarea se explica el por qué. | | | | | |
| 35 | A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo. | | | | | |
| 36 | Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. | | | | | |
| 37 | Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. | | | | | |
| 38 | Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución. | | | | | |
| 39 | En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores. | | | | | |
| 40 | Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución. | | | | | |
| 41 | Todos los problemas se discuten de una manera constructiva. | | | | | |
| 42 | En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios. | | | | | |
| 43 | Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo. | | | | | |
| 44 | Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas | | | | | |
| 45 | Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras. | | | | | |
| 46 | Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo. | | | | | |
| 47 | Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo. | | | | | |
| 48 | El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente. | | | | | |
| 49 | Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos. | | | | | |
| 50 | Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo. | | | | | |

Análisis de Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,955 | 50 |

Dado el valor de fue ,955 en la muestra analizada a 10 individuos de características similares a la muestra de investigación se concluye que es instrumento presenta una Muy alta confiabilidad y procede a sus aplicaciones

Tabla

Niveles de confiabilidad.

| Rango | Magnitud |
|--------------------|-------------------------------|
| 0.81 – 1.00 | Muy alta confiabilidad |
| 0.61 – 0.80 | Alta confiabilidad |
| 0,41 - 0,60 | Moderada confiabilidad |
| 0. 21. – 0.40 | Baja confiabilidad |
| 001 – 0.20 | Muy baja confiabilidad |

Nota. Escala sugerida por (Ruiz, 1998)

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|--|--|--|
| El trabajo que realizo en la empresa me agrada | 159,70 | 831,567 | ,167 | ,956 |
| En l a empresa EMAPAB SA, cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. | 158,10 | 831,433 | ,357 | ,955 |
| En la empresa EMAPAB SA las personas que trabajan bien reciben reconocimiento | 159,70 | 820,678 | ,748 | ,954 |
| Considera usted que los trabajadores de empresa EMAPAB SA se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución. | 159,20 | 821,511 | ,321 | ,955 |
| Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la empresa EMAPAB SA. | 158,60 | 796,044 | ,763 | ,953 |
| La imagen que se proyecta de la empresa EMAPAB SA a la sociedad es de reconocimiento y prestigio. | 158,90 | 824,989 | ,397 | ,955 |
| Considera usted que se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución. | 158,60 | 853,600 | -,494 | ,957 |
| La información en la empresa EMAPAB SA, llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores. | 159,40 | 843,822 | -,054 | ,957 |

| | | | | |
|---|--------|---------|------|------|
| Considera usted que la información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida. | 159,30 | 786,456 | ,874 | ,952 |
| Considera usted que la información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo. | 159,10 | 792,544 | ,674 | ,953 |
| En su opinión, las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales. | 159,60 | 774,711 | ,834 | ,952 |
| Considera usted que existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo. | 158,80 | 798,622 | ,770 | ,953 |
| El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución. | 159,80 | 774,844 | ,732 | ,953 |
| La empresa EMAPAB SA, se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización. | 159,20 | 805,511 | ,540 | ,954 |
| En la empresa EMAPAB SA, se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo. | 159,40 | 794,711 | ,770 | ,953 |
| Los trabajadores conocen la misión de la empresa EMAPAB SA. | 159,20 | 778,178 | ,840 | ,952 |
| Considera usted que el contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores. | 159,70 | 831,567 | ,167 | ,956 |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|------|
| en la institución, las acciones de control se realizan de forma planificada. | 158,10 | 831,433 | ,357 | ,955 |
| Considera usted que existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización. | 159,70 | 820,678 | ,748 | ,954 |
| Los trabajadores en la empresa EMAPAB SA cumplen con el horario laboral de forma regular. | 159,20 | 821,511 | ,321 | ,955 |
| El ambiente de trabajo que se respira en la empresa EMAPAB SA es agradable. | 158,60 | 796,044 | ,763 | ,953 |
| Considera usted que las condiciones físicas de trabajo son buenas. | 158,90 | 824,989 | ,397 | ,955 |
| Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas. | 158,60 | 853,600 | -,494 | ,957 |
| Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas. | 159,40 | 843,822 | -,054 | ,957 |
| En su apreciación, existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución. | 159,30 | 786,456 | ,874 | ,952 |
| Los cambios en la empresa EMAPAB SA se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. | 159,10 | 792,544 | ,674 | ,953 |

| | | | | |
|--|--------|---------|------|------|
| En la empresa EMAPAB SA se le da atención al desarrollo de los equipos humanos. | 159,60 | 774,711 | ,834 | ,952 |
| En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores. | 158,80 | 798,622 | ,770 | ,953 |
| Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza. | 159,80 | 774,844 | ,732 | ,953 |
| Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización. | 159,20 | 805,511 | ,540 | ,954 |
| Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar. | 159,40 | 794,711 | ,770 | ,953 |
| Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo. | 159,20 | 778,178 | ,840 | ,952 |
| Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo. | 159,70 | 831,567 | ,167 | ,956 |
| Cuando se inicia una tarea se explica el por qué. | 158,10 | 831,433 | ,357 | ,955 |
| A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo. | 159,70 | 820,678 | ,748 | ,954 |
| Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente. | 159,20 | 821,511 | ,321 | ,955 |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|------|
| Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos. | 158,60 | 796,044 | ,763 | ,953 |
| Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución. | 158,90 | 824,989 | ,397 | ,955 |
| En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores. | 158,60 | 853,600 | -,494 | ,957 |
| Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución. | 159,40 | 843,822 | -,054 | ,957 |
| Todos los problemas se discuten de una manera constructiva. | 159,30 | 786,456 | ,874 | ,952 |
| En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios. | 159,10 | 792,544 | ,674 | ,953 |
| Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo. | 159,60 | 774,711 | ,834 | ,952 |
| Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas | 158,80 | 798,622 | ,770 | ,953 |
| Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras. | 159,80 | 774,844 | ,732 | ,953 |
| Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo. | 159,20 | 805,511 | ,540 | ,954 |
| Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo. | 159,40 | 794,711 | ,770 | ,953 |
| El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente. | 159,20 | 778,178 | ,840 | ,952 |

| | | | | |
|---|--------|---------|------|------|
| Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos. | 159,70 | 831,567 | ,167 | ,956 |
| Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo. | 158,10 | 831,433 | ,357 | ,955 |

Baremos

Aplicación de la fórmula de estaninos para la obtención de intervalos de la variable.

Para la clasificación de la variable Clima Organizacional se utilizó la campana de Gauss con una constante de 0,75 a través del siguiente procedimiento:

1. Cálculo de “ \bar{x} ” promedio para la variable Clima Organizacional:

$$\bar{x} = 224$$

2. Calculo de la desviación estándar.

$$DS = 5$$

3. Estableciendo valores para a y b.

$$a = \bar{x} - 0,75 * DS$$

$$a = 224 - 0,75 * (5)$$

$$a = 220$$

$$b = \bar{x} + 0,75 * DS$$

$$b = 224 + 0,75 * (5)$$

$$b = 227$$

Categorización del nivel:

- ✓ Nivel Malo: ≤ 220
- ✓ Nivel Regular: 221- 226
- ✓ Nivel bueno: 227 a más

Tabla

Variable: Clima Organizacional

| Intervalo | Nivel |
|-----------|---------|
| [50-220] | Malo |
| [221-226] | Regular |
| [227-250] | Bueno |

Tabla

Dimensión 1: Comportamiento organizacional

| Intervalo | Nivel |
|-----------|---------|
| [15-65] | Malo |
| [66-69] | Regular |
| [70-75] | Bueno |

Tabla

Dimensión 2: Estructura organizacional

| Intervalo | Nivel |
|-----------|---------|
| [15-64] | Malo |
| [65-68] | Regular |
| [69-75] | Bueno |

Tabla

Dimensión 3: Estilo de dirección

| Intervalo | Nivel |
|-----------|---------|
| [20-88] | Malo |
| [89-91] | Regular |
| [92-100] | Bueno |

FOTOS DELTRABAJO REALIZADO



