

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA LÍNEA DE MÁQUINAS SEMIAUTOMÁTICAS DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE BEBIDAS, EN HUACHIPA – PERÚ EN EL 2020”

Proyecto de tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Jannier Smith Leon Ventura

Luis David Castillo Inga

Asesor:

Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2020

### Acta de Autorización para Sustentación de Tesis

El asesor Giovanna Mendiolaza Castillo, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Leon Ventura, Jannier Smith
- Castillo Inga, Luis David

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020” para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

### Acta de Aprobación de la Tesis

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Leon Ventura, Jannier Smith y Castillo Inga Luis David para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020"

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

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

## **Dedicatoria**

Dedicamos este proyecto principalmente a Dios, por guiarnos y estar a nuestro lado en todo momento. A nuestros padres, abuelos, amigos incondicionales por la ayuda desinteresada brindada en cada obstáculo que en nuestra vida se presenta. Gracias a sus ejemplos hoy hemos llegado a cumplir una de nuestras metas. A nuestros hermanos, que con sus consejos nos han sabido orientar por el sendero de la superación, y a todas las personas que de una u otra manera siempre nos han apoyado. Gracias...

## **Agradecimiento**

Agradecemos enormemente a nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros asesores y profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza. Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, disciplina, responsabilidad y rigor académico.

## Tabla de Contenidos

<b>Acta de Autorización para Sustentación de Tesis .....</b>	<b>2</b>
<b>Acta de Aprobación de la Tesis .....</b>	<b>3</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>4</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de Contenidos .....</b>	<b>6</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>8</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>9</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>11</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo I. Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Formulación del Problema.....</b>	<b>33</b>
<b>1.3. Objetivo.....</b>	<b>34</b>
<b>1.4. Hipótesis o Supuestos.....</b>	<b>35</b>
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo II. Metodología .....</b>	<b>38</b>
<b>2.1. Tipo de Investigación.....</b>	<b>38</b>

<b>2.2. Población y Muestra .....</b>	<b>38</b>
<b>2.3. Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>40</b>
<b>2.4. Procedimientos de Recolección de Datos .....</b>	<b>42</b>
<b>2.5. Análisis de Datos/ Análisis Estadísticos .....</b>	<b>43</b>
<b>2.6. Aspectos Éticos .....</b>	<b>43</b>
<b>2.7. Validez.....</b>	<b>44</b>
<b>2.8. Confiabilidad .....</b>	<b>45</b>
<b>Capítulo III. Resultados .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1. Descripción .....</b>	<b>47</b>
<b>Capítulo IV. Discusión y Conclusiones .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1. Discusiones.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. Conclusiones .....</b>	<b>61</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>63</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>70</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Alternativas y su respectiva interpretación de tendencia.</i> .....	451
<b>Tabla 2.</b> <i>Validez de contenido del instrumento de clima organizacional.</i> .....	455
<b>Tabla 3.</b> <i>Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional</i> .....	46
<b>Tabla 4.</b> <i>Clima organizacional en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	47
<b>Tabla 5.</b> <i>El nivel de la estructura en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	48
<b>Tabla 6.</b> <i>El nivel de la recompensa en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	49
<b>Tabla 7.</b> <i>El nivel de las relaciones en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	50
<b>Tabla 8.</b> <i>El nivel de la cooperación en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	51
<b>Tabla 9.</b> <i>El nivel de la identidad en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</i> .....	52

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Clima organizacional en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	4848
<b>Figura 2.</b> El nivel de la estructura en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	49
<b>Figura 3.</b> El nivel de la recompensa en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	50
<b>Figura 4.</b> El nivel de las relaciones en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	51
<b>Figura 5.</b> El nivel de la cooperación en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	52
<b>Figura 6.</b> El nivel de la identidad en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. ....	53

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia.....	70
<b>Anexo 2.</b> Cronograma de actividades.....	71
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario de (Litwin & Stringer, 1968).....	72
<b>Anexo 4.</b> Sustento digital de matriz de validación por Adrián Colomer Winter.....	73
<b>Anexo 5.</b> Sustento digital de matriz de validación por Mónica Regalado Chamorro .....	75
<b>Anexo 6.</b> Sustento digital de matriz de validación por Luis Enrique Reyes Ortiz. ....	77
<b>Anexo 7.</b> Datos de la muestra.....	79
<b>Anexo 8.</b> Matriz de Operacionalización de la Variable.....	80
<b>Anexo 9.</b> Cuestionario de prueba a 15 personas.....	81
<b>Anexo 10.</b> Base de datos del cuestionario contabilizado más la suma de la variable, haciendo uso de la herramienta SPSS.....	822
<b>Anexo 11.</b> Base de datos del cuestionario contabilizado más la suma de todas las dimensiones, haciendo uso de la herramienta SPSS.....	833

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título “Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020” como objetivo general se propuso determinar la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Referente a la metodología aplicada, se tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo; para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de clima organizacional validado por Litwin y Stringer, constituido por 5 dimensiones y 31 ítems, lo cual fueron relacionados directamente al análisis de la variable de estudio, siendo aplicado a 28 colaboradores de una misma área de trabajo. Los resultados concluyeron que el clima organizacional tiene una tendencia favorable con un porcentaje mayor al 78%, sin embargo, existen dimensiones por trabajar como recompensa, relaciones e identidad que se podrían trabajar para fomentar un mejor clima organizacional, buscando maximizar la productividad de los trabajadores que integren el área.

*Palabras claves:* clima organizacional, colaboradores, recompensa, relaciones, identidad, productividad

### **Abstract**

The present research work is entitled "Organizational climate of the collaborators of the line of semi-automatic machines of a beverage producing company, in Huachipa - Peru in 2020" as a general objective it was proposed to determine the level of the organizational climate of the collaborators of the line of semiautomatic machines of a beverage producing company, in Huachipa - Peru in 2020. Regarding the applied methodology, a descriptive quantitative approach was used; For data collection, an organizational climate questionnaire validated by Litwin and Stringer was applied, consisting of 5 dimensions and 31 items, which were directly related to the analysis of the study variable, being applied to 28 collaborators from the same area of job. The results concluded that the organizational climate has a high level in the organization, despite the fact that more than half of the collaborators rated this same variable with a good level, there is a significant amount of 39.29% that rate it with a medium level, being the dimensions of reward, relationships and identity that have these results that could be worked to promote a better organizational climate, seeking to maximize the productivity of the workers that make up the area.

*Keywords:* organizational climate, collaborators, reward, relationships, identity, and productivity.

## Capítulo I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática

#### 1.1.1. *Análisis del Entorno*

En un marco internacional, donde la importancia de la evaluación del clima organizacional se ha tomado muy en cuenta por grandes organizaciones de talla mundial. Patlán (2015) en su investigación señala que los estudios sobre el clima organizacional se han desarrollado a mediados del siglo XX y han sido de amplio interés en los últimos 50 años debido a que integra una variable que genera impacto en la conducta de los colaboradores, de tal modo que las empresas, instituciones gubernamentales e incluso institutos que otorgan certificados debido a su importancia en las organizaciones han intensificado su propio interés de evaluar la variable antes mencionada.

Así mismo, Armenteros y Torres (2018) señalan en su investigación que, a partir de los años 80, es notorio el renacimiento de aportes en base al clima organizacional, de tal manera que los constantes cambios en el entorno repercutan directamente en las organizaciones a nivel mundial, generando que el conocimiento se convierta en un factor clave para el desarrollo de estas. Por lo cual, el capital humano se ha convertido en una ventaja competitiva, lo cual induce a que las organizaciones tiendan a ser más creativas e innovadoras.

De igual forma, Esquivel, Martínez y Silva (2020) mencionan que en la actualidad crece el pensamiento de que el éxito de las organizaciones depende directamente de cómo se aproveche los recursos humanos. Así mismo, advierte que el desafío de los líderes y administradores en la actualidad es con cuanta eficacia se puede establecer y mantener

organizaciones humanas, dado que el mundo se encuentra en un entorno cambiante por temas políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

Según Gonzáles, Ramirez, Terán y Palomino (2021) en un contexto latinoamericano sin importar si pertenecen al sector público o privado, las organizaciones siguen enfrentando constantes cambios en el manejo del personal, catalogada como una de las tareas más complejas por la administración de personas. Puesto que, las personas en una organización son consideradas como un componente sólido debido a sus habilidades, entusiasmo, satisfacción por su labor, lealtad hacia los objetivos y estructura organizacional, siendo estos los componentes que influyen en los resultados, calidad, imagen, utilidad, competitividad y productividad. De tal manera que un buen clima laboral permitirá maximizar la eficiencia del trabajo personal y del equipo en general.

En el Perú, a raíz de la pandemia a nivel mundial, las formas de trabajar cambiaron mucho, debido a todas las restricciones que se establecían generando gran incertidumbre, preocupación, tensión, estrés que afectaban directamente a los colaboradores, siendo el clima organizacional un factor clave que permita maximizar el rendimiento del personal para así evitar dejar caer indicadores que han mantenido ser productiva a la empresa. De igual forma para docente de educación continua de la Universidad San Martín de Porres (USMP), Carlos Chang (2020) refiere que el clima organizacional está ligado con la satisfacción laboral puesto que esto repercute en su estado de vida de los colaboradores provocando tener un equipo fortalecido, sólido y dispuesto a cumplir objetivos. Además, sostiene que mantener un clima organizacional requiere la participación y el esfuerzo de todos los niveles de la organización, siendo la

comunicación el factor clave para que los líderes permitan alinear esfuerzos, encontrar alternativas de solución y continuar con sus actividades.

Torrecilla (2005) en un entorno donde exista exceso de control, falta de confianza, autoritarismo, burocracia, entre otras constantes negativas, se crea un ambiente de mucho estrés, inseguridad y con actitudes escapistas por parte de los subordinados, puesto que buscan liberarse de responsabilidades, lo cual conlleva a generar un ambiente de más control. Siendo de esta manera un círculo vicioso que cuesta superar si el clima y el estilo de dirección van en una sola dirección que siga provocando un ambiente tenso, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional parecería requerir.

La presente investigación, se ha desarrollado en una empresa modelo donde se han identificado deficiencias en su clima organizacional, puesto que las ganas de crecimiento por parte del personal han ido decayendo a medida que el 100% de los integrantes pertenecientes a esta área de trabajo, se encuentran afiliados a un gremio sindical, debido a que la empresa no ha logrado que los trabajadores se identifiquen con la organización. De tal manera que la organización sindical sea tomada como escudo por parte de los colaboradores ante cualquier abuso por parte de la empresa. Todo lo antes mencionado se origina por una mala estructura interna de trabajo, desde la comunicación que es lo más fundamental hasta la organización. Para ello, se debe implementar canales de comunicación que permitan involucrar a todos con la finalidad de que vayan tras una misma meta y, por último, implementar actividades al igual que acuerdos que brinden seguridad de sus puestos laborales y busque recuperar el compromiso de los colaboradores, puesto que un personal insatisfecho siempre será un obstáculo para el cumplimiento de

objetivos y la viabilidad de proyectos en conjunto con la masa laboral siendo casi imposible de poder lograrlo.

### ***1.1.2. Planteamiento del problema***

En la actualidad, el clima organizacional es un factor vital ya que la productividad y el crecimiento organizacional va a depender del desempeño de los colaboradores, tal y como lo menciona Sandoval (2004) definiendo al clima organizacional como: "El ambiente de trabajo percibido por los colaboradores y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en la conducta y rendimiento de los miembros de la organización" (p.2). Es por ello que mantener un entorno de trabajo óptimo permite un mejor rendimiento y relaciones entre los trabajadores. También se concluye de la cita anterior:

El clima organizacional impacta profundamente en el comportamiento laboral de los colaboradores en su entorno de trabajo, interviniendo no solo en los mismos sino también en las actividades que cada uno de los miembros realiza, teniendo en cuenta que esto tiene repercusiones directamente en el rendimiento de los trabajadores.

Según el anunciado, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su entorno laboral. A esto se le suma las buenas prácticas y actitudes dentro del área a analizar, Por ello, la comunicación entre trabajadores y superiores ya sean coordinando equipos de trabajo, recibiendo o dando indicaciones tiene que ser fluida para que el mensaje emitido llegue de forma clara y concisa a todos los trabajadores, permitiendo de esta manera el logro de objetivos colectivos.

Actualmente, la empresa productora de bebidas es una organización transnacional dedicada a la producción de bebidas tratadas tales como: gasificadas, hidratantes,

energizantes, alcohólicas, entre otras. Así mismo, hoy en día está desarrollando bebidas saludables, utilizando frutos exóticos de la amazonia peruana. Sin embargo, existe la problemática del clima organizacional en la línea de máquinas semiautomáticas debido a 3 posibles causas: primero, existe una mala comunicación interna. Segundo, falta de apoyo entre superior directo y trabajador. Por último, falta de incentivos que promuevan la identidad con la empresa. En consecuencia, de las posibles causas antes mencionadas, el trabajador cumple su jornada laboral, pero no busca sobrepasar los objetivos colectivos.

Según Romero (2016) sostienen lo siguiente:

Un clima organizacional saludable involucra promover un estilo de vida sano para los colaboradores donde se mejora la protección de salud de los mismos permitiendo disminuir las ausencias, mejorando las relaciones entre los miembros de la empresa, a través tener colaboradores sanos, con actitudes positivas al desempeñar sus funciones, generando un sistema de aprendizaje continuo, a diferencia de que exista personal estresado, esto conllevaría a que puedan ausentarse y por lo tanto su rendimiento disminuya.

En referencia a la mala comunicación interna, la estructura del mensaje de llegada es el siguiente: Ingeniero de turno convoca a supervisores y los supervisores hacen llegar el mensaje a los operarios en el área. Sin embargo, no hay estructura definida para el receptor final, generando muchas veces confusión de nuevas disposiciones o cambios entre las reglas internas o corporativas. Frente a esta posible causa que afecta el mal clima organizacional, los trabajadores no se sienten considerados o reconocidos por la empresa, es ahí donde buscan ser afiliados a un grupo sindical, cuyo objetivo es velar por los

derechos laborales y lograr beneficios para los trabajadores. Actualmente de la línea de máquinas semiautomáticas, 45 personas pertenecen a este grupo sindical, es decir el 100% del total de los trabajadores del área.

En base a estos antecedentes, despierta la inquietud de investigar y analizar la importancia del clima organizacional en esta línea, siendo un área altamente importante en la producción de diferentes productos de bebidas.

### ***1.1.3. Antecedentes***

#### ***A nivel internacional.***

En la tesis Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda., la autora Suasnavas (2018) de la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo específico identificar mediante los resultados obtenidos en la escala de clima organizacional, EDCO, las dimensiones que se encuentran en un estado saludable y son una fortaleza en el clima organizacional de la empresa Metalectri Cía. Ltda., relacionado a la dimensión de relaciones y para ello tuvo un enfoque mixto cuantitativo – cualitativo. Para ello la autora realizó un cuestionario a 25 trabajadores del área administrativa y operativa.

En función a los resultados obtenidos, la autora concluye que:

En la dimensión de Relaciones Interpersonal obtuvieron un resultado de: 19.12, equivalente al 76% por lo que se puede decir que esa dimensión tiene una tendencia favorable. Es decir, el 76% de los encuestados consideran sentirse cómodos en el grupo de trabajo y aceptados en la empresa, lo cual contribuye a fortalecer las relaciones entre el personal, fortaleciendo el compañerismo.

El aporte de la información brindada por la autora a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por la autora, esta fuente nos será útil para mantener un grado alto en las relaciones interpersonales de una organización, a medida de que se tomen acciones que generen un impacto positivo en el personal ya sea creando espacios u organizando actividades que contribuyan a la integración de los colaboradores, más aun brindando capacitaciones que concienticen la importancia de la convivencia en una organización, el apoyo entre los mismo miembros de un equipo y el deseo de poder seguir rompiendo indicadores y alcanzado metas a nivel de equipo de trabajo. Tenido en cuenta que todo lo mencionado se va a dar siempre y cuando la organización tome la importancia requerida del impacto positivo que podría generar las buenas prácticas de las relaciones interpersonales.

En la tesis evaluación del clima organizacional en las empresas del sector metal mecánica de la parroquia de San Buenaventura del Cantón Latacunga, las autoras Curay y Chicaiza (2017) de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tuvieron como objetivo específico analizar las dimensiones del clima organizacional a través de la fundamentación teórica - científica para el ambiente laboral en las empresas del sector metal mecánica relacionado a la dimensión de estructura y para ello tuvieron un enfoque cuantitativo – descriptivo. Para ello las autoras realizaron una encuesta a 145 trabajadores que prestan sus servicios en las empresas del sector de la metal mecánica de la Parroquia de San Buenaventura del cantón Latacunga.

En función a los resultados obtenidos, las autoras concluyeron que:

Para el 58,6% en cuanto a si la estructura organizacional existente en la empresa contribuye al cumplimiento de metas y objetivos, afirman que es totalmente adecuado, mientras que el 9 %, afirman que es totalmente inadecuado manteniendo unos resultados con tendencia favorable. Constituye un aspecto favorable que los empleados reconocen que la estructura organizacional contribuye al cumplimiento de metas y objetivos, lo que favorece el clima organizacional.

EL aporte de la información brindada por las autoras a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por las autoras, esta fuente nos será útil para demostrar que tan influyente puede significar manejar una estructura adecuada dentro de la organización que permita romper indicadores. Esto se logrará siempre y cuando exista normas claras sin distinción alguna, estrategias comunes que permitan involucrar a todos y fije responsabilidades para que de esa manera todos se sientan participativos del logro común, generando un buen clima donde prime el compañerismo y la superación constante.

En la tesis clima organizacional en el ministerio de inclusión económica y social distrito Latacunga durante el periodo septiembre 2019 – febrero 2020, las autoras Acosta y Ronquillo (2020) de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tuvieron como objetivo específico analizar la percepción de los trabajadores con respecto al Clima Organizacional dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito

Latacunga, relacionado a la dimensión relaciones interpersonales y para ello tuvieron un enfoque cuantitativo, para ello las autoras realizaron un cuestionario a 198 trabajadores, de los departamentos Operativos y Administrativos de esta institución.

En función a los resultados obtenidos, la autora concluye que:

En la dimensión de Relaciones Interpersonal obtuvimos un resultado de: 23,11 equivalente al 97% por lo que podemos decir que esta dimensión se encuentra en un aspecto saludable con tendencia favorable. Es decir, el 100% de los encuestados consideran sentirse aceptados en su grupo de trabajo de la misma manera se sienten satisfechos pues cada uno de los integrantes toman en consideración sus opiniones dentro del entorno laboral. Asimismo, se puede evidenciar el 95% sienten que son aceptados por su grupo de trabajo y el 98% opina que el grupo de trabajo valora sus aportes.

El aporte de la información brindada por el autor a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por las autoras, esta fuente nos será útil para poder identificar como ejerce la influencia de las relaciones en su comportamiento y a su vez permitiendo desarrollar participación en los niveles de calificación para su desempeño. Así mismo, en sentirte parte de un equipo de trabajo ya sea porque son escuchados o toman en cuenta su opinión, fortalece la actitud del trabajador y por ende mejora el clima organizacional.

En la tesis Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa, la autora Guevara (2018) de la Universidad Andina Simón

Bolívar, tuvo como objetivo específico establecer acciones que, una vez implementadas, permitan mejorar los resultados de futuras evaluaciones implementadas relacionado a la dimensión relaciones y para ello tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, para ello la autora aplico un cuestionario a 73 trabajadores, personal docente, administrativo y de apoyo, entre hombres y mujeres con diferentes grados académicos.

En función a los resultados obtenidos, la autora concluye que:

Las relaciones interpersonales juegan un rol muy importante en el clima organizacional, a pesar de haber obtenido un resultado no tan aceptable con tendencia hacia lo desfavorable, es importante reconocer que existen cosas por mejorar, a tal punto que si se busca mejorar lazos laborales, se debe trabajar y otorgar ambientes o espacios en condiciones apropiadas que permitan desarrollar y fortalecer la empatía y apoyo mutuo entre los colaboradores.

El aporte de la información brindada por la autora a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por esta autora, esta fuente nos será útil para indicar que la creación de espacios permitirá mejorar el desarrollo de las relaciones entre colaboradores. Así mismo, fomentar la inclusión e integración laboral a través de la consolidación de lazos laborales, creando equipos sólidos y competentes a nivel colectivo, conllevaran a generar un ambiente de trabajo donde la comunicación no sea un problema.

**A nivel nacional.**

En la tesis Clima organizacional de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca, según la perspectiva de los docentes, el autor Chambi (2017) de la Universidad Peruana Unión, tuvo como objetivo describir el nivel de clima organizacional de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca – 2016, según la perspectiva de los docentes y para ello tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental y transversal. Para ello el autor realizó un cuestionario a 52 docentes pertenecientes a la Asociación Educativa de Puno.

En función a los resultados obtenidos, el autor concluye que:

La gran mayoría de los encuestados tiene una percepción de nivel medio con tendencia hacia lo favorable en base al clima organizacional, dado que los colaboradores sienten una escasa afiliación hacia la institución. Debido a ello se exhorta a los directivos de las diferentes instituciones adventistas que promuevan un ambiente de trabajo donde no se impida la buena actuación personal y grupal de los docentes.

El aporte de la información brindada por el autor a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo general determinar la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por el autor, esta fuente nos será útil para indicar que mediante un clima organizacional o de trabajo permitirá desarrollar el compromiso del empleado hacia la institución. Por tal motivo se deben desarrollar planes o estrategias de acción que mejoren el ambiente de trabajo de los colaboradores, puesto que es una buena forma de incentivar al personal a realizar buenas actuaciones personales y grupales mejorando el desempeño

en la organización. De esta manera se busca fomentar el desarrollo del clima organizacional.

En la tesis Clima Organizacional en la División de Energía Eléctrica del Proyecto Especial Chavimochic – 2018, la autora Castillo (2018) de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar el Nivel de Recompensa en la División de Energía Eléctrica del Proyecto Especial Chavimochic 2018 y para ello tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Para ello la autora realizó un cuestionario a 56 colaboradores entre técnicos administrativos y profesionales pertenecientes a la División de Energía Eléctrica.

En función a los resultados obtenidos, la autora concluye que:

La gran mayoría de los encuestados tienen una percepción de nivel mala con tendencia hacia lo desfavorable con respecto a la dimensión de recompensa, dado que los colaboradores perciben que las retribuciones otorgadas por la institución no los incentivan lo suficiente y no van de acuerdo al desempeño demostrado por los mismos. Debido a ello se exhorta a la institución que mejore su sistema de recompensas, que incentiven al personal a dar lo mejor y más aún se desarrollen profesionalmente y se conviertan en un elemento importante que aporte mucho más a su centro laboral.

El aporte de la información brindada por la autora a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de la dimensión recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por la autora, esta fuente nos será útil para indicar que

mediante el reconocimiento por el buen desempeño laboral permitirá desarrollar el compromiso del empleado e incentivarlo. Por tal motivo se deben mejorar los planes de recompensas en la organización y se ejecuten cuando un trabajador no está siendo del todo productivo en el desarrollo de sus funciones, puesto que es una buena forma de incentivar al personal a realizar mejor las cosas. La organización debe ofrecer recompensas en donde se reconozca el trabajo de los trabajadores a través de felicitaciones, diplomas o reconocimientos mediante las selecciones de los mejores empleados. De esta manera se busca fomentar el desarrollo del buen ambiente laboral.

En la tesis Clima Organizacional en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, 2018, la autora Quiroz (2019) de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar el nivel de la dimensión identidad del clima organizacional de dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, 2018 y para ello tuvo un enfoque cuantitativo con estadística descriptiva, con un diseño no experimental. Para ello la autora realizó un cuestionario a 111 maestros pertenecientes a la Institución Educativa Carlos Cueto Fernandini y Jorge Basadre Grohomann del Distrito de los Olivos.

En función a los resultados obtenidos, la autora concluye que:

La gran mayoría de los encuestados tienen una percepción de nivel poco adecuado e inadecuado con tendencia hacia lo desfavorable en base a la dimensión de identidad, puesto que los colaboradores consideran no tener un sentido de pertenencia hacia la empresa, no logran incorporarse en las actividades grupales, por lo tanto se mantienen apartados y no se integran al equipo de trabajo, por tal motivo se deben organizar actividades que estimulen el compromiso de los trabajadores hacia la organización sin importar puestos jerárquicos.

El aporte de la información brindada por la autora aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de la dimensión identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por la autora, esta fuente nos será útil para indicar que el sentido de pertenecía se logra en base de que el colaborador comparte sus propósitos u objetivos personales con la organización, creando ese sentimiento de identidad con la institución. Teniendo en cuenta que para el logro de este factor clave las actividades de integración repercutirán positivamente en el trabajador, creando lazos laborales e incrementando el compromiso del empleado y mejorando su ambiente laboral.

En la tesis de referencia Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2017, Ventura (2018) de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo específico determinar el nivel de percepción del clima organizacional en su dimensión de la estructura en los trabajadores asistenciales del Instituto nacional de oftalmología, Lima–2017 y para ello tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental y transversal, para ello el autor realizo un cuestionario a 146 trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología.

En función a los resultados obtenidos, el autor concluye que:

La percepción que tienen los trabajadores en relación a la estructura de la organización no es buena ya que se refleja un resultado no saludable con tendencia hacia lo desfavorable, lo que se debe a una mala organización en los colaboradores, debido a que no hay una estructura formal que permita apoyarse a todos entre sí, independiente de distintos cargos jerárquicos. Para ello es necesario

desarrollar normas, controles y procedimientos que regulen la estructura en la organización.

El aporte de la información brindada por el autor aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de la dimensión estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por el autor, esta fuente nos será útil para indicar que mediante el desarrollo de normas, procesos de control y actividades con un marco de desarrollo establecido permitirá a los colaboradores tener una estructura definida para sus acciones diarias y cumplimiento de objetivos, influyendo de manera positiva en el clima organizacional.

En la tesis Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Lima, 2017, los autores Cordero y Ramírez (2019) de la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, tuvieron como objetivo específico determinar el clima organizacional de cooperación en los colaboradores de la empresa Fouscas Trading EIRL, Lima, 2017 y para ello tuvieron un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, para ello realizaron un cuestionario a 78 colaboradores pertenecientes al área administrativa y operativa.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyen que:

La gran mayoría de los encuestados tienen una percepción de nivel regular con tendencia hacia lo favorable en base a la dimensión de cooperación, una percepción que tienen los trabajadores en relación al apoyo o cooperación entre todos los miembros de la organización especialmente entre los jefes y los colaboradores, por ello es importante implementar actividades o talleres que

promuevan el compañerismo, apoyo mutuo, de tal forma que mejore el espíritu de ayuda y se valla minimizando los trabajos individuales por los de equipo.

El aporte de la información brindada por los autores a nuestro trabajo de investigación aborda nuestro objetivo específico determinar la tendencia de la dimensión cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para indicar que una organización donde no exista cooperación entre los colaboradores y los jefes, influirá en el sentimiento de apoyo que sientan los colaboradores hacia los demás, enfocándose únicamente en ayudarse a sí mismos y no promover un espíritu de ayuda, resultando un ambiente laboral caótico, en donde todos se valen por sí mismos, para ello se debe fomentar el apoyo entre todos miembros a través de sesiones que tengan como objetivo principal concientizar sobre la importancia del compañerismo, y sobre todo alcanzar metas conjuntas u otros aspectos relacionados a la dimensión.

#### ***1.1.4. Bases Teóricas***

##### **1.1.4.1. Variable Clima Organizacional.**

Según Cota (2017) describe al clima organizacional como:

La distinción del mismo puede ser un nexo o impedimento para el buen rendimiento de la organización, ya que esto puede ser un factor clave que influya en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, afectando tanto positiva o negativamente la productividad de la entidad organizacional. Esto hace propiamente referencia a la percepción del colaborador en cuanto a su entorno laboral, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los elementos

de la empresa en cualquiera de sus niveles jerárquicos, la comunicación ya sea esta formal e informal, entre otros.

Con respecto a la cita anterior, los aspectos a considerar en un ambiente laboral pueden impactar de manera positiva o negativa, dado que los cambios que se puedan originar, pueden repercutir en los trabajadores, generando malestar o incomodidad, lo cual se convierte en un aspecto negativo interrumpiendo los objetivos colectivos. Así como también, se puede resaltar la importancia de la comunicación en un ambiente de trabajo.

De acuerdo con Chiavenato (2007) sostiene que la comunicación es:

El intercambio de información entre una y otra persona, siendo la base fundamental de una organización, ya que la misma no podría operar sin comunicación, siendo el medio por el cual se logra organizar, coordinar e integrar circunstancias de diferente naturaleza. Teniendo en cuenta que ninguna persona es autosuficiente dado que necesita comunicarse con otras personas o áreas para el cumplimiento de objetivos colectivos (p.59).

Siendo la comunicación un factor relevante en el ambiente laboral, se deben de usar diferentes canales de comunicación que permitan un buen manejo informativo, asegurándose de que todos los colaboradores entiendan el mismo mensaje remitido por la organización.

Desde el punto de vista de Rodríguez (2016) expresa que:

En la actualidad, el clima organizacional es un factor de gran importancia tanto en las grandes, medianas y pequeñas empresas, considerada como un objeto prescindible porque a través de él se puede detallar la forma en que una persona es

consciente de su entorno de trabajo, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la entidad laboral, generando que se puedan realizar dentro de las organizaciones aportes significativos que influyen positivamente en la realización de las actividades de los individuos beneficiando a las empresas.

Por su parte Chiavenato (1999) señala que “Es la facultad del clima organizacional que sienten los colaboradores y que influye en su conducta. Positivo cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y el ascenso ético de los trabajadores, y negativo cuando estas no se logran satisfacer.” (p.10).

#### **1.1.4.2. Dimensiones Del Clima Organizacional.**

Dentro de las dimensiones del clima organizacional se encuentran las siguientes dimensiones que ayudan a determinar al ambiente existente en una empresa o área, estas dimensiones fueron propuestas y definidas por Litwin y Stringer.

##### **1.1.4.2.1. Estructura.**

Según Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís (2012) mencionan que la estructura simboliza la percepción que tienen los colaboradores de la organización con respecto a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitantes a la que se ven enfrentados en la realización de sus responsabilidades laborales. La medida en que la entidad de trabajo pone énfasis en la burocracia, versus el mismo puesto en un ambiente de trabajo informal, libre y descuidado.

##### **1.1.4.2.2. Recompensa.**

Según Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís (2012) mencionan que corresponde a la percepción de los trabajadores sobre la adecuación de la recompensa recibida por la realización de sus actividades laborales ejecutadas correctamente. Es la medida en

que la organización utiliza más el reconocimiento o compensación que la sanción o reprimenda.

#### **1.1.4.2.3. Relaciones.**

Según Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís (2012) sostienen que las relaciones son las percepciones por parte de los colaboradores de la organización acerca de la existencia de un clima grato de trabajo y de las buenas relaciones sociales tanto entre los miembros de niveles superiores o inferiores de la empresa.

#### **1.1.4.2.4. Cooperación.**

Según el Dr. Noboa (2007) menciona que es un espíritu de cooperación o de ayuda que sienten los colaboradores de una organización hacia la empresa de parte de los directivos y de otros trabajadores del grupo de trabajo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo entre los miembros de una misma entidad organizacional.

#### **1.1.4.2.5. Identidad.**

Según Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís (2012) mencionan que es la percepción de pertenencia que tienen los colaboradores hacia la organización. La importancia de este elemento es valiosa para los miembros de un grupo de trabajo, ya que se sienten identificados y alineados con la empresa. En retrospectiva, es el sentimiento de compartir los objetos personales y objetivos laborales con la entidad de trabajo.

### **1.1.4.3. Indicadores.**

#### **1.1.4.3.1. Objetivo.**

Koontz (2007) indica que los objetivos de una organización vendrían hacer aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, ya que las organizaciones

dirigen sus propios bienes. Son los objetivos que se anhela adquirir, con la finalidad de trabajar favorablemente dentro del marco socioeconómico.

#### **1.1.4.3.2. Reconocimientos.**

González (2006, citado en Gonzales 2015) sostiene que el reconocimiento consiste en elogiar a un empleado por haber llevado a cabo un buen trabajo o porque ha mostrado una mejoría en su productividad. El jefe o supervisor se debe percatar del buen desempeño laboral de sus empleados y manifestarles su elogio y agradecimiento.

#### **1.1.4.3.3. Relaciones.**

Chiavenato (2007, citado en Ocsa & Huayra, 2017) menciona que se compone de la política de relación que tiene la organización con sus propios trabajadores; la calidad de vida se alude a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el cumplimiento de sus labores.

#### **1.1.4.3.4. Trabajo en equipo.**

Consiste en trabajar de manera organizada para lograr el objetivo planteado. Se debe deducir y entender las interrelaciones que se dan entre los integrantes del equipo y obtener el máximo aprovechamiento en el logro de la meta en común (Cardona & Wilkinson ,2006).

#### **1.1.4.3.5. Sentido de pertenencia.**

Chiavenato (1994, citado en Carillo & Fernández, 2018) indica que el sentido de pertenencia se puede entender como la habilidad que tiene un individuo al sentirse parte de un grupo. Dentro de las organizaciones, el sentido de pertenencia puede ser reconocido como la relación empresa-empleado.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. *Problema General*

- ¿Cuál es la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?

### 1.2.2. *Problemas Específicos*

- ¿Cuál es la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?
- ¿Cuál es la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?
- ¿Cuál es la tendencia de la recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?
- ¿Cuál es la tendencia de la cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?
- ¿Cuál es la tendencia de la identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?

### 1.3. Objetivo

#### 1.3.1. *Objetivo General*

- Determinar la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

#### 1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020
- Determinar la tendencia de la recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.
- Determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.
- Determinar la tendencia de la cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.
- Determinar la tendencia de la identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

#### **1.4. Hipótesis o Supuestos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis, dado que va a depender del alcance inicial del estudio. Así mismo, revelan que para las investigaciones cuantitativas con alcance descriptivo solo se realiza hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.

A raíz de lo mencionado, en esta investigación, el desarrollo de una hipótesis no es ejecutable.

#### **1.5. Justificación**

El trabajo de investigación se encarga de analizar el ambiente laboral dentro de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas en Huachipa. Del análisis de la empresa, se enfoca en obtener los beneficios económicos, descuidando el cuidado emocional del trabajador. Al hacer referencia a la parte emocional del trabajador, involucran factores que lo hagan sentir especial en su zona de confort y se genere un sentimiento de identidad hacia la empresa. Se interpreta como un trabajador no a gusto en su entorno laboral cuando por decisión propia, este decide pertenecer a un grupo sindical que cuide sus derechos como trabajar y a la vez vele por su bienestar económico y emocional.

La línea de máquinas semiautomáticas, actualmente tiene una planilla que fluctúa entre S/ 2000.00 y S/3000.00 por trabajador. De tal forma, en referencia a un salario mínimo vital, se concluye que es un salario aceptable e incluso por encima del mercado laboral. Teniendo en cuenta que muchos de los integrantes que conforman la línea de máquinas semiautomáticas, no tienen estudios superiores. Sin embargo, los colaboradores

tienen cursos y capacitaciones que le permiten desarrollar un buen desenvolvimiento en sus puestos de trabajo.

El interés por desarrollar este tema de investigación se da por conocer más a fondo la situación laboral que atraviesa estos colaboradores. Al conocer la situación real, las causas principales y puntos críticos fueron: falta de organización y comunicación, falta de apoyo por parte de los superiores, falta de reconocimiento y por último los trabajadores no tienen identidad con el área y menos con la empresa.

De esta manera, se usará la línea de investigación desarrollo sostenible, ya que se busca crear riqueza, bienestar social y por lo tanto mejorar la calidad de vida de todas las personas comprometidas con la empresa. Y como sub línea de investigación se tiene la responsabilidad social empresarial (RSE) ya que es la contribución al desarrollo humano sostenible a través de la confianza y el compromiso de la empresa hacia los trabajadores a través de las condiciones laborales de todos sus colaboradores.

### **Marco Temporal**

El desarrollo de la presente investigación se realizará en el periodo agosto a diciembre del 2020.

### **Marco Geográfico**

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo en las instalaciones de una empresa productora de bebidas con sede en Huachipa en Lima – Perú.

Con el presente trabajo de investigación, se espera que la línea de máquinas semiautomáticas pueda conocer la importancia de la variable y el impacto positivo que podría generar un buen ambiente laboral, generando un entorno de trabajo armonioso y a

gusto para todos los integrantes y a su vez mejorar la efectividad y productividad del área  
a investigar.

Se espera que este trabajo concientice a los integrantes del área de máquinas  
semiautomáticas de la empresa productora de bebidas en Huachipa y pueda alcanzar el  
objetivo propuesto, siendo mejorar el ambiente laboral. Adicionalmente, se espera que  
este trabajo de investigación pueda ayudar a futuros estudios o investigaciones.

## Capítulo II. Metodología

### 2.1. Tipo De Investigación

#### 2.1.1. *Investigación Descriptiva*

Para Rodríguez (2005) la investigación descriptiva consiste en el registro, análisis e interpretación de la realidad, composición o procesos de los fenómenos. Esta investigación se desarrolla bajo realidades y su característica principal es presentar una interpretación correcta.

#### 2.1.2. *Investigación No Experimental*

Para Agudelo, Aigner y Ruiz (2010), el diseño no experimental es aquella donde se realiza un estudio sin alterar las variables tratando de variar intencionalmente las variables independientes, puesto que se desea observar la realidad tal y como se da para posteriormente analizarlas. Es decir, la investigación no experimental es la más natural y cercana a la realidad.

##### 2.1.2.1. Diseño transversal.

Para Agudelo, Aigner y Ruiz (2010) el diseño transversal recopila información que se da en un solo momento. La intención es describir las variables y analizar su incidencia en una situación dada.

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. *Población*

Gallego (2004), señala que la población: “Es un grupo de personas o componentes que tienen características similares o iguales que se requiere analizar”

Arias, Villasís & Miranda (2016), lo definieron como: “Conjunto de criterios definidos que formaran una parte fundamental al momento de elegir la muestra debido a que cuentan con características de igual similitud”

Por lo tanto, la presente investigación estuvo conformada por una población de 45 colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa - Perú en el 2020.

### 2.2.2. *Muestra*

Gallego (2004), lo definió como: “el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población”

López, P. (2004), señala que: “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”.

Para determinar el tamaño de la muestra, se tomó la población de 45 trabajadores directos de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas en Huachipa en el periodo 2020, aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{(E)^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

Donde:

Poblacion (N) = 45 trabajadores

Probabilidad de éxito (P) = 0.5

Probabilidad de fracaso (Q) = 0.5

Nivel de confianza (90%) = Z = 1.65

Margen de error (E) = 0.1

Respuesta:

n = 28 colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas.

## 2.3. Técnicas e instrumentos

### 2.3.1. *Técnicas de recolección de datos*

Bernal (2010) señala que: “En el análisis científico hay una gran diversidad de procedimientos para la recopilación de información en el trabajo de piso de una determinada investigación” (p.192). Así mismo, Bernal señala que: “La encuesta se sustenta en base a un cuestionario o conjunto de preguntas que se elaboran con la intención de obtener información de los consultados” (p. 194)

### 2.3.2. Instrumento de recolección de datos

La presente investigación tomo como instrumento de recolección de datos un cuestionario, definido por Pérez (1991), como: “grupo de interrogantes que generalmente está constituido por diferentes tipos de preguntas y a su vez elaborado de forma organizada y diligentemente en base a los aspectos que se desea analizar “(p.2).

Para el desarrollo de la investigación, se tomó el cuestionario validado de Litwin y Stringer constituido por 9 dimensiones y 53 ítems. La composición de los ítems es definida por Arribas (2004) como “unidad básica de información de un instrumento de evaluación, y generalmente consta de una pregunta y de una respuesta cerrada” (p.3).

Para el desarrollo de la investigación, se tomó 5 de 9 dimensiones y 31 de 53 ítems del cuestionario validado de Litwin y Stringer:

- Estructura (ítems 1-10)
- Responsabilidad (ítems 11 – 17)
- Recompensa (ítems 18 – 23)
- Desafíos (ítem 24 – 28)
- Relaciones (ítem 29 – 33)
- Cooperación (ítem 34 – 39)
- Estándares (ítem 40 – 44)
- Conflicto (ítem 45 – 49)
- Identidad (ítem 50 – 53)

Con un total de 31 preguntas, se desglosa los ítems del 1 al 5 en escala. El propósito de la escala según Arribas (2004) señala que: “la finalidad de la escala va a delimitar el contenido de las preguntas o ítems y a su vez otros factores relacionados a la logística y estructura de recolección de data”. (p.2)

**Tabla 1**

*Alternativas y su respectiva interpretación de tendencia.*

Alternativas	Tendencia
Muy en Descuerdo	Desfavorable
En Desacuerdo	Desfavorable
Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	Desfavorable / Favorable
De Acuerdo	Favorable
Muy de Acuerdo	Favorable

Estas alternativas corresponden a la escala de Likert, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que: consiste en un grupo de preguntas o afirmaciones, en la que se pide una respuesta por parte de los participantes eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, teniendo en cuenta que para cada pregunta o afirmación se ha establecido un valor numérico, ante lo cual se obtendrá un puntaje por pregunta y un puntaje global. Así mismo para la interpretación de los resultados en base a las tendencias favorable y desfavorable, en la tabla 1 se detalla que tendencia se aplica en base a cada alternativa, a diferencia de la única alternativa ni de acuerdo, ni en desacuerdo, ya que en esta opción el porcentaje que se obtenga, será dividido en partes iguales con el fin de que el 50% pertenezca a la tendencia desfavorable y el otro 50% restante a la tendencia favorable. De esta manera al sumar los porcentajes de las alternativas divididas por tendencia favorable y desfavorable, la que sea mayor a 50% será la tendencia de la dimensión.

Por último, se recopila la información del encuestado a través del programa Google Forms y luego de ello exportar un Excel para generar una base de datos, para luego extraerlo y llevarlo al instrumento SPSS, herramienta informática contribuirá en el desarrollo del análisis de la investigación.

#### **2.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para este proceso se hará uso de un cuestionario con el fin de diagnosticar el clima organizacional en la empresa productora de bebidas en Huachipa, para ello se considera un total de 31 ítems (preguntas) divididos en 5 dimensiones, con un total de 155 puntos para todo el cuestionario. Es decir, por pregunta se establece un puntaje del 1 al 5, donde el número mayor es el puntaje perfecto por pregunta, y la sumatoria global de puntajes perfectos da 155 puntos en general.

La etapa consiste en procesar los datos desordenados obtenidos a través de la muestra objetiva.

Los datos serán resumidos tanto numérica como gráficamente con el apoyo de dispositivos tecnológicos como la computadora o laptop y además para el procesamiento de resultados se utilizarán programas como Excel y SPSS (ver anexo 10 y 11).

Las encuestas online se realizaron en el mes de octubre del año 2020, a través de uno de los integrantes de la empresa de gaseosa ubicada en Huachipa – Perú, del área de mejora continua, a través de la herramienta Google Forms y el aplicativo WhatsApp.

## **2.5. Análisis de datos/ análisis estadísticos**

En referencia al análisis de datos, Bausela (2005) indica que: “Las aplicaciones de la informática a la investigación son fundamentales, considerando que cada vez más la cantidad de información que se utiliza y los diversos análisis que se llevan a cabo exceden la capacidad del cálculo manual” (p.63).

La información será estudiada a través del paquete estadístico SPSS que permita entender la validez y confiabilidad del instrumento de medición. Así mismo, a través de esta herramienta se precisarán con mayor detalle los datos obtenidos y por ende generar un buen análisis de resultados.

## **2.6. Aspectos éticos**

La información expuesta en la presente investigación fue con el objetivo de hacer un aporte al campo de la investigación, cuyos datos han sido obtenidos de manera adecuada, sin realizar ninguna alteración, dado que han sido desarrollados a través de instrumentos. Así mismo, por aspectos éticos, esta investigación salvaguarda la propiedad intelectual de los

autores, respecto a teorías y conocimiento diverso, lo cual se citará y se precisará en las referencias bibliográficas según el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor

En consecuencia, según el principio de confidencialidad en el artículo 5 del manual de ética en investigación para la participación y la gestión de los trabajos de investigación científica o de innovación de la Universidad Privada del Norte señala que: Todo participante en un estudio científico o una investigación deberá guardar la estricta confidencialidad sobre la información interna de uso exclusivo de la Universidad a la que ha tenido acceso; asimismo, sobre toda información y resultados obtenidos relacionados con el estudio y el desarrollo de la investigación.

Por último, existe el compromiso de dar a conocer los resultados de la investigación de forma honesta y a su vez brindar recomendaciones pertinentes a la línea investigada.

## **2.7. Validez**

En referencia a validez del instrumento de medición, Bernal (2010) menciona que: “Una herramienta de medición es apropiado cuando se determina aquello para lo cual está destinado” (p.247).

La validez del cuestionario se ha desarrollado a través de juicio de expertos, lo cual fue revisado por 3 expertos del sector educación, quienes fueron responsables de validar las preguntas del cuestionario para analizar el ambiente laboral en los trabajadores directos de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas en Huachipa en el periodo 2020. (ver Anexo 3,4 y 5)

**Tabla 2**

*Validez de contenido del instrumento del clima organizacional.*

Cantidad de expertos	Nombre de expertos	Dictamen
Experto 1	Mg. Adrián Colomer (Anexo 4)	Aplicable
Experto 2	Mg. Mónica Regalado (Anexo5)	Aplicable
Experto 3	Mg. Luis Enrique Reyes Ortiz (Anexo 6)	Aplicable

Nota: validación con docentes de la Universidad Privada del norte

## 2.8. Confiabilidad

En referencia a la confiabilidad del instrumento de medición, Bernal (2010) indica: “La confiabilidad de un formulario indica la residencia de las puntuaciones adquiridas por las propias personas, cuando se les analiza en diversas oportunidades con los mismos formularios” (p.247). Así mismo, Carbajal (2012) sostiene que: “La aplicación frecuente de un instrumento genera los mismos resultados en diversas circunstancias, y manifiesta la proporción de error aleatorio inherente a la medición” (p.6).

La confiabilidad de la investigación se llevó a cabo a través de una prueba piloto por lo cual se realizó la prueba de consistencia interna (Alfa de Cronbach). Celina, Campo (2005) en alusión al coeficiente alfa de Cronbach sostienen que: “Es un indicador utilizado para cuantificar la confiabilidad del tipo consistencia interna de una progresión, es decir, para examinar la dimensión en que los ítems de un instrumento están enlazados” (p.575). Por ello, se realizó la prueba y fue tomada a colaboradores que se desarrollaban en áreas industriales similares a la línea analizada, con el propósito de conocer la fiabilidad del instrumento en su totalidad.

Los resultados obtenidos, producto de la aplicación fueron:

### Tabla 3

#### *Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional*

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Clima Organizacional	0,83	15

Nota: Resultado del análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional a través del método Cronbach.

De la tabla 3, se observa un resultado de 0.83, lo cual este método indica que, si el resultado está más cerca a uno, el nivel de confiabilidad es mayor. (ver Anexo 9).

### Capítulo III. Resultados

#### 3.1. Descripción

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de la investigación tras el análisis estadístico y la aplicación del cuestionario de Litwin y Stringer según como se había establecido y los objetivos del trabajo de investigación.

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

**Tabla 4.**

*Clima organizacional en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	14.3%	17.9%
De acuerdo	22	78.6%	96.4%
Muy de acuerdo	1	3.6%	100.0%
Total	28	100.0%	

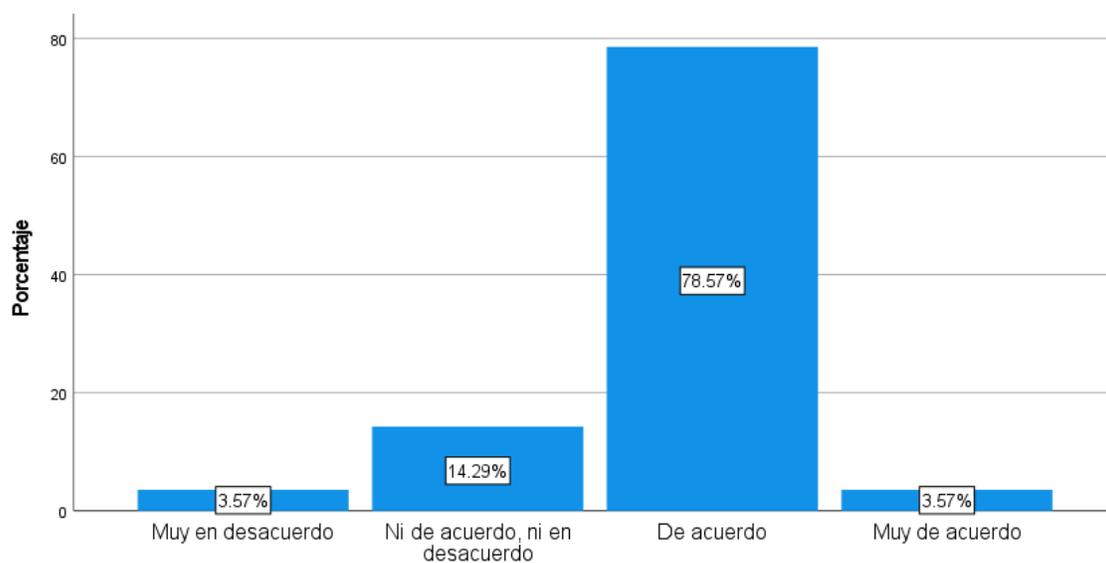


Figura 1. Clima organizacional en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

## Interpretación

De la tabla 4 y figura 1 se observa que el 78.57% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar de acuerdo con el nivel del clima organizacional en su área de trabajo, así mismo el 14.29% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; además, el 3.57% alega estar muy de acuerdo al igual que el 3.57% muestra estar en muy desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable con un alto porcentaje.

## Tabla 5.

*El nivel de la estructura en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	28.65	32.1%
De acuerdo	14	50.0%	82.1%
Muy de acuerdo	5	17.9%	100.0%
Total	28	100.0	

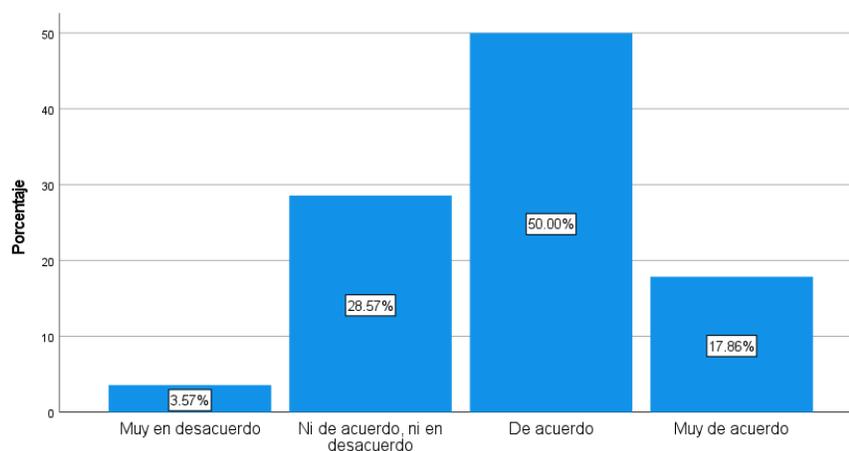


Figura 2. El nivel de la estructura en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

### Interpretación

De la tabla 5 y figura 2 se observa que el 50% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar de acuerdo con el nivel del clima organizacional en su área de trabajo, así mismo el 28.57% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17.86% está muy de acuerdo y el 3.57% muy en desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable con un alto porcentaje.

### Tabla 6.

*El nivel de la recompensa en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	50.0%	53.6%
De acuerdo	13	46.4%	100.0%
Total	28	100.0%	

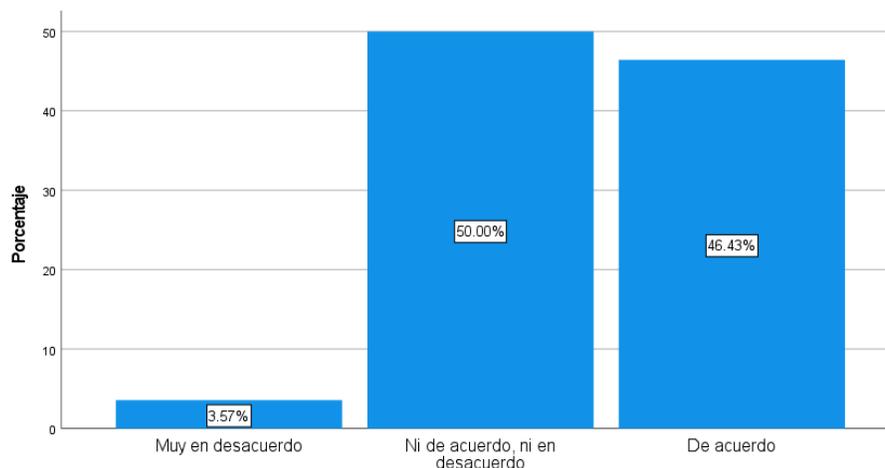


Figura 3. El nivel de la recompensa en los colaboradores de la línea de máquinas

semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

### Interpretación

De la tabla 6 y figura 3 se observa que el 50% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el nivel del clima organizacional en su área de trabajo, así mismo el 46.43% muestra estar de acuerdo y por último el 3.57% alega estar muy en desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje.

Tabla 7.

*El nivel de las relaciones en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
En desacuerdo	1	3.6%	7.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	28.6%	35.7%
De acuerdo	17	60.7%	96.4%
Muy de acuerdo	1	3.6%	100.0%
Total	28	100.0%	

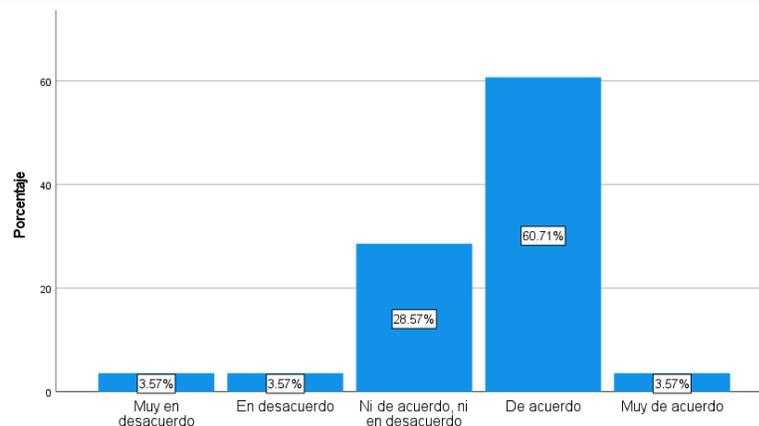


Figura 4. El nivel de las relaciones en los colaboradores de la línea de máquinas

semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

### Interpretación

De la tabla 7 y figura 4 se observa que el 60.71% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar de acuerdo con el nivel del clima organizacional en su área de trabajo, el 28.57% muestra estar en desacuerdo, el 3.57% alega estar muy de acuerdo, el 3.57% manifiesta estar en desacuerdo y por último el 3.57% alega estar muy en desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable con un alto porcentaje.

Tabla 8.

*El nivel de la cooperación en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	14.3%	17.9%
De acuerdo	16	57.1%	75.0%
Muy de acuerdo	7	25.0%	100.0%
Total	28	100.0%	

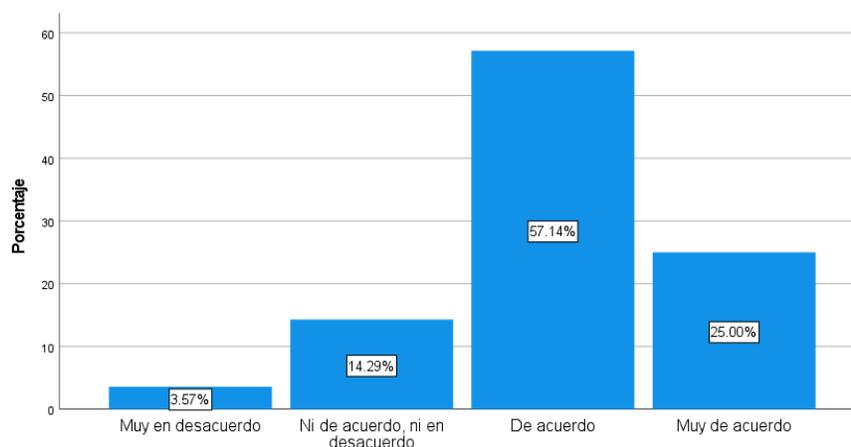


Figura 5. El nivel de la cooperación en los colaboradores de la línea de máquinas

semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

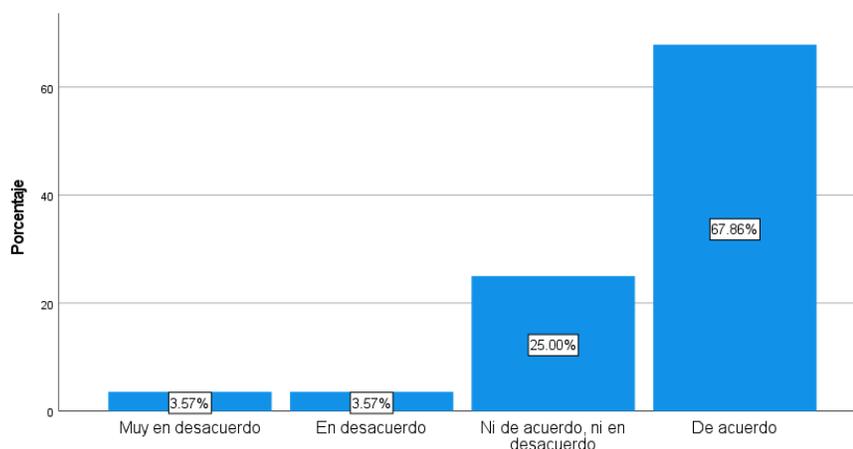
### Interpretación

De la tabla 8 y figura 5 se observa que el 57.14% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar de acuerdo con el nivel del clima organizacional en su área de trabajo, así mismo el 25% muestra estar muy de acuerdo, además el 14.29% alega estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y por último el 3.57% manifiesta estar muy en desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable con un alto porcentaje.

### Tabla 9.

*El nivel de la identidad en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	3.6%	3.6%
En desacuerdo	1	3.6%	7.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	25.0%	32.1%
De acuerdo	19	67.9%	100.0%
Total	28	100.0%	



*Figura 6.* El nivel de la identidad en los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.

### **Interpretación**

De la tabla 9 y figura 6 se observa que el 67.86% de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, refieren estar de acuerdo con el nivel del clima organizacional, a diferencia del 25% que manifiesta estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, además el 3.57% alega estar en desacuerdo y por último el 3.57% de igual forma refiere estar muy en desacuerdo. En términos generales, se puede observar que la tendencia es favorable con un alto porcentaje.

## Capítulo IV. Discusión y conclusiones

### 4.1. Discusiones

La presente investigación analizó los diferentes resultados obtenidos a través de los colaboradores que se desempeñan en el área de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas. En base a ello los factores estudiados muestran una tendencia favorable, sin embargo, es importante mencionar que existen condiciones laborales que permitan comprometer al colaborador aumentando su identidad por la empresa.

La presente investigación se limita a la disposición por parte de los jefes directos e ingenieros a cargo en brindar información o permisos para poder desarrollar las encuestas presenciales, por tal motivo solo se evaluó la línea de máquinas semiautomáticas, considerada una de las principales áreas de producción de la empresa, ya que concentra al 100% personal afiliado al sindicato, lo cual permite tener una visión más clara sobre las dimensiones estudiadas si son influyentes en la variable de estudio.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se determinó una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje del 78.57%, referente a las dimensiones de estructura y cooperación, sin embargo, las dimensiones de identidad, relaciones y recompensa difieren del resultado obtenido. Por ello, se espera que en futuras investigaciones la variable de estudio pueda tener un mejor porcentaje, ya sabiendo que las dimensiones no han permitido tener un resultado óptimo.

La presente investigación en comparación con la tesis de referencia “Clima organizacional de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca, según

la perspectiva de los docentes” donde se obtuvieron porcentajes de 55.8% como nivel medio y un 42.3% como nivel alto, determinando como un tendencia favorable, sin embargo estos resultados permiten explicar que existe una escasa afiliación por parte de los docentes, lo cual impide una buena actuación personal y grupal, siendo un riesgo considerable al ser una institución educativa. . Además, la variable de estudio es definida como la distinción del mismo puede ser un nexo o impedimento para el buen rendimiento de la organización, ya que esto puede ser un factor clave que influya en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, afectando tanto positiva o negativamente la productividad de la entidad organizacional (Cota, 2017).

Según el primer objetivo específico, determinar la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, se determino una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje del 50%, en comparación con la tesis de referencia “Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2017” sin embargo, se obtuvo una tendencia desfavorable del 40.4%. Comparando los resultados obtenidos se puede observar que el mayor valor otorgado en la recolección resulto ser en la empresa donde se realiza la investigación ya que tuvo una tendencia favorable por su alto porcentaje. La tesis en comparación presento un indicador alarmante, esto se debe a que no se mantuvo una estructura definida en la organización ya que, al no contar con una, esto se vio reflejado a través de una mala realización de las actividades en la empresa. En cambio, en la investigación realizada presento un indicador alto, ya que para la empresa fue necesario incorporar normas, medidas reguladoras y de cumplimiento que permitieron mantener el

orden interno y una correcta organización. Además, la dimensión estructura del clima organizacional es definida como la percepción que tienen los colaboradores de la organización con respecto a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitantes a la que se ven enfrentados en la realización de sus responsabilidades laborales. La medida en que la entidad de trabajo pone énfasis en la burocracia, versus el mismo puesto en un ambiente de trabajo informal, libre y descuidado (Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís, 2012).

Según el segundo objetivo específico, determinar la tendencia de la recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, se determinó una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje del 50%, en comparación con la tesis de referencia “Clima Organizacional en la División de Energía Eléctrica del Proyecto Especial Chavimochic – 2018” sin embargo, se obtuvo una tendencia desfavorable del 59%. Comparando los resultados obtenidos se puede observar que el mayor valor otorgado en la recolección resultó ser en la empresa donde se realiza la investigación ya que tuvo una tendencia favorable por su alto porcentaje. La tesis en comparación presentó un indicador preocupante, esto se debe a que no se mantuvo un nivel de recompensas alto en la organización ni se desarrolló el compromiso del empleado por su buen desempeño laboral a través de reconocimientos. En cambio, en la investigación realizada presentó un indicador alto, ya que la empresa ha desarrollado planes de acción que mejoran el plan de recompensas en la organización y se ejecutan cuando un trabajador no está siendo del todo productivo en el desarrollo de sus funciones, puesto que es una buena forma de incentivar al personal a realizar mejor las cosas. De esta manera se busca fomentar el

desarrollo del buen clima organizacional. Además, la dimensión recompensa del clima organizacional es definida como la percepción de los trabajadores sobre la adecuación de la recompensa recibida por la realización de sus actividades laborales ejecutadas correctamente. Es la medida en que la organización utiliza más el reconocimiento o compensación que la sanción o reprimenda (Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís, 2012).

Según el tercer objetivo específico, determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, se determinó una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje del 60.71%, en comparación con la tesis de referencia “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda.” en la cual de igual forma presenta una tendencia favorable por el alto porcentaje obtenido del 76%. Comparando los resultados obtenidos se puede observar que ambas investigaciones presentan una tendencia favorable, teniendo así un mayor porcentaje la tesis con la que se comparó la investigación. En ambas investigaciones se observan un grado alto en las relaciones interpersonales de una organización, a medida de que se toman acciones que generan un impacto positivo en el personal ya sea creando espacios u organizando actividades que contribuyan a la integración de los colaboradores, más aun brindando capacitaciones que concienticen la importancia de la convivencia en una organización, el apoyo entre los mismo miembros de un equipo y el deseo de poder seguir rompiendo indicadores y alcanzado metas a nivel de equipo de trabajo. Tenido en cuenta que todo lo mencionado se va a dar siempre y cuando la organización tome la importancia requerida del impacto positivo que podría generar las buenas prácticas de las relaciones interpersonales.

Además, la dimensión de relaciones es definida como las percepciones por parte de los colaboradores de la organización acerca de la existencia de un clima grato de trabajo y de las buenas relaciones sociales tanto entre los miembros de niveles superiores o inferiores de la empresa (Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís, 2012).

Según el cuarto objetivo específico determinar la tendencia de la cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, se determinó una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje de 57.14%, en comparación a la tesis de referencia “Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Lima, 2017” en la cual de igual forma presenta una tendencia favorable por el alto porcentaje obtenido del 79%. Comparando los resultados obtenidos se puede observar que ambas investigaciones presentan una tendencia favorable, teniendo así un mayor porcentaje la tesis con la que se comparó la investigación. En ambas investigaciones se observa que mediante una buena cooperación permite desarrollar el trabajo en equipo y mejorar el rendimiento del empleado hacia la institución. Siendo importante mantener un sentimiento de cooperación entre los colaboradores en una organización donde no exista cooperación entre los colaboradores y los jefes, influirá en el sentimiento de apoyo que sientan los colaboradores hacia los demás, enfocándose únicamente en ayudarse a sí mismos y no promover un espíritu de ayuda, resultando un ambiente laboral caótico, en donde todos se valen por sí mismos, para ello se fomenta el apoyo entre todos los miembros a través de sesiones que tengan como objetivo principal concientizar sobre la importancia del compañerismo, y sobre todo alcanzar metas conjuntas u otros aspectos relacionados a la dimensión. Además, la

dimensión cooperación es definida como un espíritu de ayuda que sienten los colaboradores de una organización hacia la empresa de parte de los directivos y de otros trabajadores del grupo de trabajo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo entre los miembros de una misma entidad organizacional (Dr. Noboa, 2007).

Según el quinto objetivo específico, determinar la tendencia de la identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020, se determinó una tendencia favorable tras obtener un alto porcentaje de 67.86%, en comparación con la tesis de referencia “Clima Organizacional en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, 2018” sin embargo, se obtuvo una tendencia desfavorable del 58.6%. Comparando los resultados obtenidos se puede observar que el mayor valor otorgado en la recolección resulto ser en la empresa donde se realiza la investigación ya que tuvo una tendencia favorable por su alto porcentaje. La tesis en comparación presento un indicador alarmante, esto se debe a que no se mantuvo un sentido de pertenencia que se logra en base a que el colaborador comparte sus propósitos u objetivos personales con la organización, creando ese sentimiento de identidad con la institución. En cambio, en la investigación realizada presento un indicador alto, ya que la empresa ha desarrollado las actividades de integración que repercuten positivamente en el trabajador, creando lazos laborales e incrementando el compromiso del empleado y mejorando su ambiente de trabajo. Además, la dimensión identidad es definida como la percepción de pertenencia que tienen los colaboradores hacia la organización. La importancia de este elemento es valiosa para los miembros de un grupo de trabajo, ya que se sienten identificados y alineados con la empresa. En retrospectiva, es el sentimiento de compartir los objetos

personales y objetivos laborales con la entidad de trabajo (Sotelo, Figueroa, Arrieta y Solís, 2012).

***Limitaciones:***

Las limitaciones que se dieron para el estudio fue el poco acceso a la información considerado sensible por tener datos de la empresa que pueden servir como estrategia para sus competidores identificando los puntos débiles y usándolos como referencia en contra a de la organización.

***Implicancias:***

- **Practico.** Desde este enfoque, los resultados obtenidos nos muestran que las teorías mencionadas guardan relación con el tema estudiado, esto nos demuestra que las dimensiones investigadas son factores determinantes para un buen clima organizacional, aun así, se debe realizar un análisis más a profundidad en toda la empresa no solo en el área de estudio, con el fin de obtener resultados más precisos sobre la variable estudiada. El hecho de que la investigación realizada haya indicado que la variable de estudio tiene una tendencia hacia lo favorable, nos demuestra que para mantener un buen clima organizacional se tiene que sentar la bases con las dimensiones investigadas para promover así un ambiente de trabajo ideal en el cual el trabajador se sienta en un espacio a gusto y pueda alcanzar a desempeñarse de la mejor manera.
- **Metodológico.** El cuestionario puede ser aplicado en otras áreas de la empresa no solamente en el área investigada, de esta manera se podrá determinar y tener una mejor visión sobre la tendencia que puede haber en el clima organizacional en base a las dimensiones estructura, recompensa, relaciones, cooperación e identidad.

Asimismo, este instrumento que se ha aplicado sirve para cualquier tipo de rubro no solamente para el investigado.

- **Teórico.** La presente investigación puede ser utilizada para otros estudios relacionados al tema investigado.

## 4.2. Conclusiones

- Tras efectuar el diagnóstico de la situación problemática en relación al nivel del clima organizacional en el área de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, se determinó que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje, siendo las dimensiones de estructura y cooperación las que generaron mayor impacto positivo en la variable de estudio. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo que hace referencia a las dimensiones de recompensa, relaciones e identidad que necesitan ser mayor consideradas para lograr un clima organizacional óptimo en beneficio de los colaboradores.
- Con respecto al primer objetivo específico determinar la tendencia de la estructura en el clima organizacional, se determinó que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje, sin embargo se verifica que el personal no se encuentra conforme con la burocracia que existe para la realización de cualquier trámite en la empresa, así mismo en la organización y comunicación del equipo de trabajo, dado que los trabajadores no siempre saben a quién reportar en caso de un incidente, esto demuestra que los canales comunicativos utilizados no están logrando el propósito de informar a la totalidad de trabajadores.
- En referencia al segundo objetivo específico determinar la tendencia de la recompensa en el clima organizacional, se determinó que la tendencia es favorable

tras obtener un alto porcentaje, concluyendo que los colaboradores no sienten que son retribuidos adecuadamente en base a su desempeño laboral y no se encuentran motivados por la línea de carrera indefinida que posee la empresa, ya que esta misma no permite concientizar al personal de los diferentes ascensos o mejoras que podrían tener a nivel corporativo.

- De acuerdo al tercer objetivo específico determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional, se determinó que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje, demostrando que en la organización no existe un apoyo constante en relación jefe – trabajador, además de no contar con una atmosfera del todo armoniosa que permita que los colaboradores sientan esa libertad de poder comunicarse con diferentes trabajadores independientemente del puesto jerárquico.
- Con respecto al cuarto objetivo específico determinar la tendencia de la cooperación en el clima organizacional, se determinó que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje. Sin embargo, se concluye que parte de los colaboradores no cooperan para buscar maximizar su rendimiento en la empresa sino para centrarse en sus relaciones personales afectando su desempeño laboral.
- En referencia al quinto objetivo específico determinar la tendencia de la identidad en el clima organizacional, se determinó que la tendencia es favorable tras obtener un alto porcentaje, lo cual el punto crítico más relevante es la falta del sentimiento de lealtad en relación colaborador - empresa, puesto que los trabajadores no sienten ese compromiso y respaldo por parte de la organización, su desempeño actual no busca exceder las metas establecidas, afectando indirectamente la productividad de la empresa.

## REFERENCIAS

Acosta, J. y Ronquillo, S. (2020). *Clima organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito Latacunga durante el período Septiembre2019-Febrero2020*.

Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5949>

Agudelo, G., Aignerren, M. y Ruiz, J. (2010). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>

Andina (2020). *Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento*.

Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sepa-como-mantener-un-clima-laboral-positivo-tiempos-confinamiento-801410.aspx>

Arias, J., Villasis, M., y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Metodología de la investigación Rev Alerg Méx 2016 abr-jun;63(2):201-206. Recuperado de <https://docplayer.es/22886101-El-protocolo-de-investigacion-iii-la-poblacion-de-estudio.html>

Armenteros, A. y Torres, J. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional*. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>

Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Recuperado de [http://www.enferpro.com/documentos/validacion\\_cuestionarios.pdf](http://www.enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf)

Bausela, E. (2005). *SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos*. Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera edición ed.). Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carbajal, G. (2012). *Medición de fenómenos de enfermería: el reto de la validez y confiabilidad en la investigación cuantitativa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124091001.pdf>
- Cardona, P., y Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. Recuperado de <http://cmappublic3.ihmc.us/rid=1H310GC7T-TXLHMH-RC2/El%20Trabajo%20en%20Equipo.pdf>
- Carrillo, G., y Fernández, A. (2018). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional de colaboradores posterior a un proceso de integración empresarial*. Recuperado de [http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/escuela\\_ciencias\\_sociales/Trabajo%20de%20Grado/40.-CARRILLO%20Y%20FERNANDEZ\(Sentido%20de%20Pertenencia%20y%20Compromiso%20Organizacional\).pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/40.-CARRILLO%20Y%20FERNANDEZ(Sentido%20de%20Pertenencia%20y%20Compromiso%20Organizacional).pdf)
- Castillo, M. (2018). *Clima Organizacional En La División De Energía Eléctrica Del Proyecto Especial Chavimochic – 2018*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33653?show=full>
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

- Chambi, A. (2017). *Clima organizacional de las Instituciones Educativas Adventistas de la ciudad de Juliaca, según la perspectiva de los docentes*. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/659>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava edición). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chicaiza, J. y Curay, K. (2017). *Evaluación del clima organizacional en las empresas del sector metal mecánica de la parroquia de San Buenaventura del Cantón Latacunga*. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3861>
- Cordero, W. y Ramírez, C. (2019). *Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Lima, 2017*. Recuperado de <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/3472>
- Cota, J. (2017). *Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un Centro de Bachillerato Tecnológico de Cd. Obregón, Sonora*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/html/index.html>
- Crespín, A. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao*. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012\\_Cresp%C3%ADn\\_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Cresp%C3%ADn_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf)

- Esquivel, J., Martínez, G. y Silva, F. (2020). *Revista clima organizacional, aspectos básicos de su origen y definición*. Recuperado de <http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Gallego, C. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra*. Recuperado de <https://www.federacion-matronas.org/revista/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- Gonzáles, J., Ramirez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano*. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
- Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados UMA*. Recuperado de [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/111/Tesis%20Willie%20Enrique%20Gonzales%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20Gonz%C3%A1lez%20Garc%C3%ADa%20\(2006\)%2C,exponerles%20su%20elogio%20y%20agradecimiento](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/111/Tesis%20Willie%20Enrique%20Gonzales%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20Gonz%C3%A1lez%20Garc%C3%ADa%20(2006)%2C,exponerles%20su%20elogio%20y%20agradecimiento)
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Koontz, H. (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional*. México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.sysomondolo.com.ar/index.php/libros/137-elementos-de-administracion-un-enfoque-internacional>
- Lopez, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Miño, A. (2012). *Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional*. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Noboa, A. (2007). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Macao, 2007*. Recuperado de <http://www.unorte.edu.uy/director/especificidades-del-clima-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-macao-2007>
- Ocsa, C., y Huayra, Y. (2017). “Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DRC Minería y Construcción de Arequipa 2017”. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/RIocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, R. (1991). *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación*
- Quiroz, C. (2019). *Clima Organizacional en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, 2018*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26994>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r4yrEW9Jhe0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=me>

metodologia+de+la+investigacion&ots=8CaY2IHbe2&sig=31SZzyxojiwrfwlTMKfwh8cCm  
T8#v=onpage&q=metodologia%20de+la%20investigacion&f=false

Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>

Romero, N. (2016). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015*. Recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/762/1/TL\\_RomeroAguinagaNeryIvanAlejandro.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/762/1/TL_RomeroAguinagaNeryIvanAlejandro.pdf)

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>

Sotelo, J., Figueroa, E., Arrieta, D. y Solís, R. (2012). *Clima organizacional en Universidades públicas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4025582>

Suasnavas, M. (2018). *Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>

Torrecilla, O. (2005). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de <https://docplayer.es/23631047-Clima-organizacional-y-su-relacion-con-la-productividad-laboral.html>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Recuperado de

<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Ventura, S. (2018). *Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto*

*Nacional de Oftalmología, Lima-2017*. Recuperado de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17454>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título: Clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</b>				
<b>Autores: Jannier Smith León Ventura &amp; Luis Casing Castillo Inga</b>				
<b>Situación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> <li>- ¿Cuál es la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> <li>- ¿Cuál es la tendencia de la recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> <li>- ¿Cuál es la tendencia de la cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> <li>- ¿Cuál es la tendencia de la identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la tendencia del clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la tendencia de la estructura en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020</li> <li>- Determinar la tendencia de las relaciones en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</li> <li>- Determinar la tendencia de la recompensa en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</li> <li>- Determinar la tendencia de la cooperación en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</li> <li>- Determinar la tendencia de la identidad en el clima organizacional de los colaboradores de la línea de máquinas semiautomáticas de una empresa productora de bebidas, en Huachipa – Perú en el 2020.</li> </ul>	<p>Siendo la investigación de tipo descriptiva, no presente hipótesis.</p>	<p><b>Variable</b></p> <p><b>Clima organizacional</b></p> <p>La distinción del mismo puede ser un nexo o impedimento para el buen rendimiento de la organización, ya que esto puede ser un factor clave que influya en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, afectando tanto positiva o negativamente la productividad de la entidad organizacional. Coata (2017)</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Relaciones</li> <li>- Cooperación</li> <li>- Identidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Investigación descriptiva, ya que se usa una sola variable.</p> <p>Enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Población: La población está conformación por 45 colaboradores</p> <p>Muestra: La muestra es de 28 colaboradores los cuales trabajan en la línea de máquinas semiautomáticas.</p>

Fuente: los investigadores

## Anexo 2. Cronograma de actividades

Actividades	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del título de investigación			■																									
Definición y planteamiento del problema			■																									
Formulación de preguntas y objetivos de investigación			■	■																								
Elaboración de la matriz de consistencia					■	■																						
Elaboración del marco teórico							■	■																				
Elección del tipo de investigación													■															
Determinación de la población y muestra													■															
Determinación de las técnicas e instrumentos a utilizar.													■															
Proceso de recolección de datos.														■														
Análisis de datos															■													
Formulación de los aspectos éticos.																■												
Presentación de resultados																	■	■										
Interpretación de resultados																			■	■								
Conclusiones																				■	■							
Presentación del informe de investigación																								■				

Fuente: los investigadores

**Anexo 3.** Cuestionario de (Litwin & Stringer, 1968)

N°	ÍTEMS	MD	ED	AD	DA	MA
	<b>ESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	Conozco claramente las políticas de esta organización.					
4	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.					
5	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
6	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
7	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
8	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
	<b>RECOMPENSA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
12	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
13	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
14	En esta organización hay muchísima crítica.					
15	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
16	Cuando cometo un error me sancionan.					
	<b>RELACIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.					
18	¿Tu líder directo te ha ayudado a tener éxito en tu puesto actual?					
19	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.					
20	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
21	Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables.					
	<b>COOPERACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					
23	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
24	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
25	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
26	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
27	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
	<b>IDENTIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					
29	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
30	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
31	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

Fuente: Datos obtenidos de la tesis de Betty Maribel Castillo Aguirre, titulada Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa Nexos S.A.C

**Anexo 4.** Sustento digital de matriz de validación por Adrián Colomer Winter

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO					
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO					
PERFIL DEL ENCUESTADO					
Nombre y apellidos:	Adrián Colomer Winter				
Cargo:	Docente				
Institución /Empresa:	UPN				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN					
Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:					
1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)					
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>				10	30
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>TOTAL</b>

<p><b>CONTEO TOTAL</b></p> <p>Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> </tr> </table>			1				0	30	C	B	A	<b>TOTAL</b>
		1											
		0	30										
C	B	A	<b>TOTAL</b>										

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30}$$

=

1

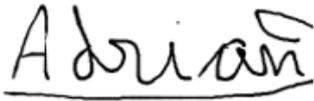
Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Lima, 13 de septiembre del 2020

Firma del validador

Fuente: Documento firmado por el docente Adrián Colomer vía e-mail: [adrian.colomer@upn.pe](mailto:adrian.colomer@upn.pe)

**Anexo 5.** Sustento digital de matriz de validación por Mónica Regalado Chamorro

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO					
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO					
PERFIL DEL ENCUESTADO					
Nombre y apellidos:	MONICA REGALADO CHAMORRO				
Cargo:	DOCENTE				
Institución /Empresa:	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN					
Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:					
1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)					
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL			10	30
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador	C	B	A	TOTAL

**Coefficiente de validez:**

$\frac{A+B+C}{30}$

=

1

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

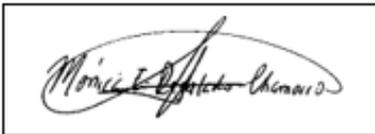
  

**CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Lima, 15 de septiembre del 2020



Firma del validador

Fuente: Documento firmado por la docente Mónica Regalado vía e-mail: monica.regalado@upn.pe.

**Anexo 6.** Sustento digital de matriz de validación por Luis Enrique Reyes Ortiz.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO					
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO					
PERFIL DEL ENCUESTADO					
Nombre y apellidos:	Luis Enrique Reyes Ortiz				
Cargo:	Docente / Supervisor de Auditoria				
Institución /Empresa:	UPN / Financiera Efectiva				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN					
Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:					
1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)					
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

<b>CONTEO TOTAL</b>		1	9	29
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador	C	B	A	<b>TOTAL</b>

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30}$$

=

0,96

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

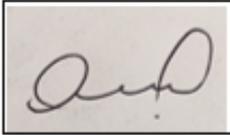
  

**CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 13 de septiembre del 2020



Firma del validador

Fuente: Documento firmado por la docente Enrique Reyes Ortiz vía e-mail: [enrique.reyes@upn.pe](mailto:enrique.reyes@upn.pe).

**Anexo 7.** Datos de la muestra

Nº Trabajador	Sexo	Nivel profesional	Edad	Estado civil
1	M	Secundaria completa	62	Casado
2	M	Secundaria completa	62	Casado
3	M	Secundaria completa	32	Conviviente
4	M	Secundaria completa	33	Conviviente
5	M	Técnico	39	Casado
6	M	Técnico	47	Casado
7	M	Secundaria completa	37	Casado
8	M	Técnico	35	Casado
9	M	Universitaria	38	Casado
10	M	Secundaria completa	35	Casado
11	M	Técnico	34	Casado
12	M	Técnico	40	Casado
13	M	Técnico	31	Casado
14	M	Técnico	40	Casado
15	M	Secundaria completa	44	Casado
16	M	Secundaria completa	40	Casado
17	M	Secundaria completa	42	Casado
18	M	Técnico	40	Casado
19	M	Secundaria completa	43	Casado
20	M	Secundaria completa	46	Casado
21	M	Técnico	60	Casado
22	M	Secundaria completa	42	Casado
23	M	Secundaria completa	38	Casado
24	M	Secundaria completa	46	Conviviente
25	M	Secundaria completa	32	Conviviente
26	M	Secundaria completa	37	Casado
27	M	Técnico	32	Casado
28	M	Técnico	30	Conviviente

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

### Anexo 8. Matriz de Operacionalización de la Variable

Variable: Clima organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	“Se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas.” (Miño, 2012, p.14)	De la variable clima organizacional se consideran las siguientes dimensiones: Estructura, recompensa, relaciones, identidad y cooperación. (Crespín, 2012)	Estructura Recompensa Relaciones Cooperación Identidad	Objetivo / Plan de acción: 1-10 Reconocimientos / premios / desarrollos: 11-16 Relaciones: 17 - 21 Ambiente laboral / relaciones grupales / trabajo en equipo: 22 - 27 Sentido de pertenencia / compromiso / participación / integración / dirección: 28 - 31

Fuente: Los investigadores .

Anexo 9. Cuestionario de prueba a 15 personas.

	N.º	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOT AL		
Trabajad or 1	1	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	202			
Trabajad or 2	2	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	185
Trabajad or 3	3	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	192		
Trabajad or 4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	188	
Trabajad or 5	5	3	1	1	2	5	3	2	4	4	5	2	4	2	3	2	5	2	2	1	3	3	3	3	2	4	4	2	1	5	3	4	1	4	4	3	3	2	1	4	3	4	3	1	2	3	3	2	4	3	3	1	3	4	151		
Trabajad or 6	6	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	3	4	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	165	
Trabajad or 7	7	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	2	2	2	4	2	4	4	1	4	2	172	
Trabajad or 8	8	3	3	2	3	2	5	5	2	5	2	2	5	4	1	4	4	4	1	2	2	4	5	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	161	
Trabajad or 9	9	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	185		
Trabajad or 10	10	4	4	5	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	181	
Trabajad or 11	11	5	5	5	5	4	2	2	4	2	4	2	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	3	183	
Trabajad or 12	12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	192		
Trabajad or 13	13	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	1	2	1	1	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	154		
Trabajad or 14	14	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	185		
Trabajad or 15	15	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	5	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	193			

VARP	0,8	1,5	1,7	1,3	1,0	0,8	1,0	1,1	1,3	0,7	1,1	0,4	0,6	1,0	0,7	1,0	0,7	1,2	1,1	0,7	0,7	1,4	0,7	0,9	0,3	0,0	0,8	1,0	1,2	1,0	0,7	1,0	0,6	0,0	0,2	0,2	0,7	0,7	0,2	0,5	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,9	0,6	0,6	0,7	0,7	1,7	0,8	0,6	Sr <sup>2</sup> : 232,07
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------------------

(Varianza de la población)  $\sigma^2 : 43$

$$\alpha = \frac{53}{53 - 1} \left[ 1 - \frac{42.92}{232.07} \right] = 0.83$$

Fuente: Los investigadores

<b>K:</b>	El número de ítems	53
$\sum Si^2$ :	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	42,92
<b>Sr<sup>2</sup> :</b>	La Varianza de la suma de los Ítems	232,07
$\alpha$	Coficiente de Alfa de Cronbach	

**Anexo 10.** Base de datos del cuestionario contabilizado más la suma de la variable, haciendo uso de la herramienta SPSS.

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	SUMV1	V1RAN
1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	110,00	4,00	
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	2	122,00	4,00	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	95,00	4,00
4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	116,00	4,00
5	4	5	4	5	4	4	5	1	1	5	2	5	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	109,00	4,00	
6	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	2	3	4	5	4	5	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	117,00	4,00
7	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2	1	1	4	80,00	3,00
8	2	2	4	2	2	4	4	1	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	89,00	4,00	
9	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	1	5	4	5	4	106,00	4,00	
10	5	5	4	5	4	4	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	114,00	4,00	
11	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	101,00	4,00	
12	4	5	1	5	4	5	4	5	3	2	1	1	2	4	5	2	2	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	1	2	101,00	4,00
13	4	2	4	2	4	1	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	95,00	4,00
14	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	104,00	4,00	
15	2	3	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	89,00	3,00	
16	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	137,00	5,00	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120,00	4,00	
18	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	110,00	4,00	
19	2	2	4	4	2	2	4	3	5	2	2	2	1	1	5	5	2	1	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	86,00	3,00	
20	3	4	3	3	4	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	107,00	4,00	
21	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	2	4	3	2	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	115,00	4,00	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31,00	1,00	
23	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	115,00	4,00	
24	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	4	2	4	2	2	3	4	5	2	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	116,00	4,00	
25	5	4	5	4	5	3	3	4	2	5	5	4	4	4	2	3	5	4	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	122,00	4,00	
26	4	3	4	5	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	104,00	4,00	
27	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	110,00	4,00	
28	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	101,00	4,00	
29																																	

Fuente: los investigadores

Anexo 11. Base de datos del cuestionario contabilizado más la suma de todas las dimensiones, haciendo uso de la herramienta SPSS.

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																											
29 : P2RAN																																											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	SUMD1	D1RAN	SUMD2	D2RAN	SUMD3	D3RAN	SUMD4	D4RAN	SUMD5	D5RAN		
1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	36,00	4,00	18,00	3,00	18,00	4,00	24,00	4,00	14,00	4,00		
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	2	2	47,00	5,00	20,00	4,00	18,00	4,00	23,00	4,00	14,00	4,00		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	30,00	3,00	18,00	3,00	15,00	3,00	18,00	3,00	14,00	4,00
4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37,00	4,00	20,00	4,00	18,00	4,00	25,00	5,00	16,00	4,00
5	4	5	4	5	4	4	5	1	1	5	2	5	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	1	38,00	4,00	19,00	4,00	18,00	4,00	23,00	4,00	11,00	3,00
6	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	2	3	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	42,00	5,00	23,00	4,00	15,00	3,00	21,00	4,00	16,00	4,00	
7	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	1	1	4	1	25,00	3,00	18,00	3,00	15,00	3,00	15,00	3,00	7,00	2,00	
8	2	2	4	2	2	4	4	1	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	28,00	3,00	18,00	3,00	11,00	3,00	20,00	4,00	12,00	3,00		
9	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	1	5	4	5	4	2	29,00	3,00	22,00	4,00	16,00	4,00	24,00	4,00	15,00	4,00		
10	5	5	4	5	4	4	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	37,00	4,00	23,00	4,00	18,00	4,00	23,00	4,00	13,00	4,00	
11	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28,00	3,00	19,00	4,00	16,00	4,00	23,00	4,00	15,00	4,00		
12	4	5	1	5	4	5	4	5	3	2	1	1	2	4	5	2	2	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	1	2	38,00	4,00	15,00	3,00	14,00	3,00	23,00	4,00	11,00	3,00		
13	4	2	4	2	4	1	2	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	30,00	3,00	14,00	3,00	16,00	4,00	21,00	4,00	14,00	4,00		
14	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	34,00	4,00	20,00	4,00	16,00	4,00	22,00	4,00	12,00	3,00	
15	2	3	4	4	1	2	4	2	4	2	2	1	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	28,00	3,00	15,00	3,00	13,00	3,00	17,00	3,00	16,00	4,00		
16	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	44,00	5,00	24,00	4,00	25,00	5,00	28,00	5,00	16,00	4,00		
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39,00	4,00	21,00	4,00	20,00	4,00	24,00	4,00	16,00	4,00		
18	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	37,00	4,00	18,00	3,00	19,00	4,00	24,00	4,00	12,00	3,00	
19	2	2	4	2	2	2	4	3	5	2	2	2	1	5	5	2	1	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	30,00	3,00	16,00	3,00	10,00	2,00	18,00	3,00	12,00	3,00	
20	3	4	3	3	4	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	3	33,00	4,00	17,00	3,00	16,00	4,00	25,00	5,00	16,00	4,00		
21	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	41,00	5,00	17,00	3,00	17,00	4,00	26,00	5,00	14,00	4,00		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,00	1,00	6,00	1,00	5,00	1,00	6,00	1,00	4,00	1,00		
23	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	39,00	4,00	20,00	4,00	17,00	4,00	25,00	5,00	14,00	4,00	
24	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	4	2	4	2	2	3	4	5	2	2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	4	43,00	5,00	17,00	3,00	17,00	4,00	23,00	4,00	16,00	4,00		
25	5	4	5	4	5	3	3	4	2	5	5	4	4	4	2	3	5	4	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	3	40,00	4,00	22,00	4,00	18,00	4,00	27,00	5,00	15,00	4,00		
26	4	3	4	5	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	32,00	4,00	20,00	4,00	15,00	3,00	21,00	4,00	16,00	4,00		
27	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	37,00	4,00	18,00	3,00	18,00	4,00	25,00	5,00	12,00	3,00	
28	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	36,00	4,00	18,00	3,00	15,00	3,00	19,00	4,00	13,00	4,00		
29																																											

Fuente: los investigadores

El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

**Código:** 808.06615 APA/D

También se puede consultar la siguiente página web:

<http://www.apastyle.org/learn/tutorials/index.aspx>