



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES  
FUMIGACIONES PQS SRL- 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Romero Guevara, María Santos Ester**  
<https://orcid.org/0000-0003-4920-340X>

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**  
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

Pimentel-Perú  
2021

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA  
REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL- 2019**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

---

Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Mg.Valera Aredo Julio Cesar

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg.Reyes Reyes Carla Angélica

Nombre Completo

Firma

Miembro (a): Mg.Rodriguez Kong José Arturo

Nombre Completo

Firma

## RESUMEN

Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional es una variable fundamental dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variable sobre la empresa en general.

El presente trabajo de investigación accedió a conocer el nivel de clima organizacional que posee la empresa REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL, ubicado en la ciudad de Chiclayo, que viene a convertirse en un punto a favor o en contra, para el buen desempeño de la empresa contribuyendo ya sea positivamente o negativamente en la productividad de la empresa.

El objetivo general de este trabajo es analizar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL; el tipo de investigación es de enfoque Cuantitativa, y de orientación Aplicada, el diseño de investigación es No Experimental Transversal, descriptiva; teniendo como única variable al Clima Organizacional.

Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario, que fue aplicado a la población de le empresa REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL. Donde se obtuvo un buen clima organizacional en la empresa.

Se pretende que el presente trabajo de investigación sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación, conllevando a una mejora de la empresa hacia la sociedad.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Nivel de Clima Organizacional, Dirección y políticas de gestión

## ABSTRACT

Currently there is consensus that the organizational climate is a fundamental variable within the management of organizations, however, it is not clear what are the specific effects that these variables have on the company in general.

The present research work agreed to know the level of organizational climate that the company REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL has, located in the city of Chiclayo, which becomes a point in favor or against, for the good performance of the company contributing either positively or negatively to the productivity of the company.

The general objective of this work is to analyze the organizational climate of the workers of the company REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL; The type of research is Quantitative approach, and Applied orientation, the research design is Non-Experimental Cross-sectional, descriptive; having as the only variable the Organizational Climate.

To collect data, a questionnaire was prepared, which was applied to the population of the company REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL. Where a good organizational climate was obtained in the company.

It is intended that this research work serves as a reference instrument for management and direction policies within this important entity, and in turn allows to improve internal evaluation processes, leading to an improvement of the company towards society.

**Keywords:** Organizational Climate, Level of Organizational Climate, Direction and management policies

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	III
ABSTRACT .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. El problema de investigación.....	8
1.2. Antecedentes .....	11
1.3. Formulación del problema.....	14
1.4. Aspectos Teóricos.....	14
1.5. Objetivos.....	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Justificación .....	21
II. MATERIALY MÉTODOS.....	23
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	23
2.2. Población y muestra .....	24
2.3. Variables .....	24
2.4. Operacionalización de variables.....	25
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	26
III. RESULTADOS.....	27
3.1. Tablas y gráficos.....	27
IV. DISCUSIÓN .....	46
V. CONCLUSIONES .....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS.....	52
Anexo 1.Formato del cuestionario sobre clima organizacional .....	52
Anexo 2. Ficha de validación de los instrumentos .....	54
Anexo 3. Carta de aceptación de la empresa .....	61
Anexo 4. Matriz de consistencia para elaboración de proyecto de investigación ...	62
Anexo 5. Fotos de Aplicación de la encuesta .....	66
Anexo 6. Resultados del Turniting.....	68
Anexo 7. Autorización .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cuadro de operacionalización de variables.....	25
<b>Tabla 2.</b> <i>¿Las tomas de decisiones de cada área se toman de forma horizontal?</i> .....	27
<b>Tabla 3.</b> <i>¿Las decisiones en las áreas se toman de forma oportuna?</i> .....	28
<b>Tabla 4.</b> <i>¿Mi jefe incluye a todos en la toma de decisiones?</i> .....	28
<b>Tabla 5.</b> <i>¿Las decisiones en su área se hacen pensando en bienestar de los trabajadores?</i> .....	29
<b>Tabla 6.</b> <i>¿ En la empresa se fortalece a los trabajadores en la toma de decisiones?</i> .....	31
<b>Tabla 7.</b> <i>¿ Considero que los beneficios que recibo en mi trabajo son los adecuados?</i> .....	32
<b>Tabla 8.</b> <i>¿La empresa otorga mi pago en la fecha indicada?</i> .....	32
<b>Tabla 9.</b> <i>¿En mi centro laboral reconocen la buena labor realizada?</i> .....	34
<b>Tabla10.</b> <i>¿Los incentivos adicionales son distribuidos de forma justa?</i> .....	35
<b>Tabla 11.</b> <i>¿Las recompensas e incentivos que se reciben se dan de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas?</i> .....	36
<b>Tabla 12.</b> <i>¿Considera usted tratable y armonioso el lugar donde labora?</i> .....	37
<b>Tabla 13.</b> <i>¿Estima usted que su trabajo es valorado continuamente dentro de la empresa?</i> .....	37
<b>Tabla14.</b> <i>¿Cuándo realizo eficazmente mi trabajo recibo reconocimiento, cartas de felicitaciones, bonos etc.?</i> .....	38
<b>Tabla 15.</b> <i>¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y descanso remunerado?</i> .....	39
<b>Tabla 16.</b> <i>¿ Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral?</i> .....	40
<b>Tabla 17.</b> <i>¿La empresa brinda capacitaciones para mi desarrollo?</i> .....	41
<b>Tabla18.</b> <i>¿ Considera usted que el gerente de la empresa laborable es un líder?</i> .....	42
<b>Tabla 19.</b> <i>¿ Considera usted que su Jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?</i> .....	43
<b>Tabla 20.</b> <i>¿ Su jefe inmediato motiva al personal dándole algún incentivo de acuerdo a sus logros?</i> .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> ¿Las tomas de decisiones de cada área se toman de forma horizontal?	27
<b>Figura 2.</b> ¿Las decisiones en las áreas se toman de forma oportuna?	28
<b>Figura 3.</b> ¿Mi jefe incluye a todos en la toma de decisiones?	29
<b>Figura 4.</b> ¿Las decisiones en su área se hacen pensando en bienestar de los trabajadores?	30
<b>Figura 5.</b> ¿En la empresa se fortalece a los trabajadores en la toma de decisiones?	31
<b>Figura 6.</b> ¿Considero que los beneficios que recibo en mi trabajo son los adecuados?	32
<b>Figura 7.</b> ¿La empresa otorga mi pago en la fecha indicada?	33
<b>Figura 8.</b> ¿En mi centro laboral reconocen la buena labor realizada?	34
<b>Figura 9.</b> ¿Los incentivos adicionales son distribuidos de forma justa?	35
<b>Figura 10.</b> ¿Las recompensas e incentivos que se reciben se dan de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas?	36
<b>Figura 11.</b> ¿Considera usted tratable y armonioso el lugar donde labora?	37
<b>Figura 12.</b> ¿Estima usted que su trabajo es valorado continuamente dentro de la empresa?	38
<b>Figura 13.</b> ¿Cuándo realizo eficazmente mi trabajo recibo reconocimiento, cartas de felicitaciones, bonos etc.?	39
<b>Figura 14.</b> ¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y descanso remunerado?	40
<b>Figura 15.</b> ¿Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral?	41
<b>Figura 16.</b> ¿La empresa brinda capacitaciones para mi desarrollo?	42
<b>Figura 17.</b> ¿Considera usted que el gerente de la empresa laborable es un líder?	43
<b>Figura 18.</b> ¿Considera usted que su Jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?	44
<b>Figura 19.</b> ¿Su jefe inmediato motiva al personal dándole algún incentivo de acuerdo a sus logros?	45

## **I. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. El problema de investigación**

En la actualidad todas las organizaciones vienen valorando al talento de sus colaboradores, dado que estas están enfocando principalmente en que mejoren su desempeño laboral, así como también, ayudándoles a que ellos cuenten con tecnología y capital para su buena labor. Sin lugar a duda las empresas buscan que sus trabajadores puedan cumplir de manera positiva y eficaz los objetivos y metas propuestos por cada organización, así mismo, son evaluados constantemente para verificar que cumplan con sus funciones, y que estos se enfoquen en mejorar su desempeño laboral, por su parte, Sánchez(2017) menciona que el factor primordial en la organización viene dado por el clima laboral, es decir, si existe un clima positivo, los empleados a su vez van a obtener un desempeño positivo, ya que estarán trabajando de manera más agradable y esto producirá a su vez una productividad y eficacia mejor hacia con la empresa u organización.

A propósito, los atributos organizacionales vistos desde una perspectiva más real, el clima laboral se refiere a diversas perceptivas que tienen los colaboradores en un ambiente de trabajo, estas pueden integrar características educacionales y conductuales en los departamentos de la organización, es decir, como actúan los colaboradores de la empresa en sociedad.(Sanchez, 2017)

El clima hoy en día es de gran importancia ya que depende de estos la productividad que estos tengan, por los cuales las organizaciones buscan que se mejoren los factores que intervienen en este tema, pero el ambiente donde laboral hace que el personal se desempeñe de la mejor manera en sus labores diarias, contribuyendo a alcanzar sus metas y propósitos de la empresa u organización, además, los elementos que deben de considerar son los clientes y lo proveedores, para que estos contribuyan y se implemente un vínculo para con la empresa.

Estos temas vienen siendo investigados en los últimos tiempos, llamándoles Clima organizacional, Atmósfera, Ambiente, entre otros, las áreas

que estudian esto son en su mayoría las organizaciones y la administración, buscando explicar de una manera más precisa la naturaleza de estos fenómenos, ya que es un factor importante en la satisfacción de los colaboradores de la empresa, afectando de manera positiva o negativa en los procesos de desempeño de los trabajadores en la empresa, que pueden bajar o mejorar la productividad de las mismas y en la sociedad, si el comportamiento del factor es positivo entonces, la otra variable será positiva. (Pérez, 2015)

Sí, el clima es positivo o negativo, estos sin lugar a duda esto generará consecuencias para las empresas, por ejemplo, si los trabajadores de dicha empresa presentan conceptos positivos, estos a su vez generaran innovación, adaptación, satisfacción, baja rotación, productividad, poder, afiliación, logro, entre otros, caso contrario tendrían, baja productividad, poca innovación, ausentismo, alta rotación, inadaptación, etc. (Peralta, 2012)

La empresa “Reyes Servicios Generales Fumigaciones y PQS S.R.L”, se constituyó el 05 de diciembre del 2015, desde entonces se dedica al saneamiento ambiental, esta empresa gracias al arduo trabajo de sus dueños, se fue estableciendo en las labores de ese rubro, en la actualidad, lo conforman el Gerente General, que es el dueño, y 25 trabajadores que están dispersos en diferentes áreas, sin embargo, la comunicación entre estos no es fluida ya que los trabajadores mencionan que se sienten desvalorados por el jefe, haciendo resquebrajar el clima entre estos, afectando directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, a su vez hacen las actividades de manera ineficaz, sin interés de lograr excelentes resultados, y en la mayoría de los casos estos, atienden de una manera no amigable a los clientes, haciendo que la productividad de la empresa se vea afectado.

Esta problemática, nos presenta un indicio de una gran insatisfacción por parte de los trabajadores de esa empresa, ya que como se menciona, existe un mal clima organizacional dentro de las instalaciones de la empresa, y también ligera comunicación en las diferentes áreas que existe en la empresa, eso también se

ve con los subordinados y los jefes. Generando un mal desempeño en la organización, además insatisfacción en la hora de la labor, conllevando a tratar de mala manera a los que llegan a la empresa como los clientes, influenciando a bajos servicios e incomodidades.

Por estas razones, la presente investigación se centró en evaluar el clima organizacional, así como también, las repercusiones en el desempeño de los trabajadores de la empresa mencionada anteriormente.

## **1.2. Antecedentes**

### **A. Internacionales**

Zans (2017) en su investigación, pudo concluir que dicho clima de la organización en su estudio, los trabajadores tanto como administrativos y docentes de la facultad (FAREAM) consideran que para mejorar el clima organizacional esto debe de incidir de manera positiva tanto en las relaciones personales como en el desempeño laboral para obtener buenos resultados , por lo tanto mejorar el clima organizacional les hará sentirse bien en el trabajo, considerando que se debe cultivar para un buen resultado .identificando que el desempeño laboral, en el lugar de estudio, es menor, sabiendo que todas las tareas se van a realizar en un tiempo determinado y requerido, puesto que tomar decisiones se realiza mayormente de manera individual, el cual carece de un buen plan de capacitación para los integrantes. .

Jimenes (2017) en su tesis, pudo determinar que en las entidades públicas en estudio, existe estabilidad laboral, esto se llevó a cabo gracias a las exigencias que se les implantaron, pero en un determinado tiempo, por estas razones el buen mejoramiento de este tema en la organización produjo una estimulación positiva en cuanto a las labores de los colaboradores, haciéndoles que la organización sea más rentable y competitivo en los departamentos. Sin embargo, específicamente en el departamento financiero existe una situación de riesgo dado que en esta área no se pudo estimular de una manera adecuada para mejorar el ambiente laboral, haciendo que los procesos de desempeño de los colaboradores no sean fluctuosos y estables como se debe de esperar.

Vasquez (2015) en su investigación, llego a la conclusión que dicho personal administrativo y docente requiere mayor capacitación en sus diferentes áreas teniendo en cuenta los factores como la motivación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y otros. Además, pudo identificar que la facultad donde se realizó su investigación carece de políticas que estén enfocadas en mejorar el clima en los trabajadores y dirigentes, de esta manera logró determinar que los personales administrativos, así como también los docentes, están inmersos en esta problemática ya que no conjeturan un buen trabajo en equipo y no están dispuestos a compartir las áreas de infraestructura sin llevar a cabo una solución.

Hinojosa (2015) en su tesis, concluyó que, el Clima organizacional cumple un rol muy importante para lograr de manera eficiente un alto nivel de satisfacción en los trabajadores, de esta manera hacer que los factores que determinan al ambiente laboral, generen una productividad y un rendimiento eficaz en la organización, sin dejar de lado la satisfacción de los clientes y trabajadores.

## **B. Nacional**

Riveros(2017) determino en su investigación, que existe relación muy estrecha entre clima de la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial de la sede de Caylloma, en la ciudad de Arequipa 2016, además, se pudo observar que de acuerdo a los resultados de la prueba de correlación de Pearson ( $r=0.620$ ), la existencia de una relación positiva entre las variables en estudio, de esa manera el autor pudo comprobar su hipótesis, sin embargo, con una análisis descriptivo identificó que, el clima de la organización según los encuestados el 30% mencionan que es alto, el 70%% es medio, esto le llevo a inferir que se necesita mejorar el clima en esta organización.

Solano (2017) en su estudio llego a la conclusión que dicho clima en la gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, es inadecuado es decir 50% de los colaboradores, colaboran que no cumplen con las funciones impuestas por la organización, y por falta de responsabilidades debido a la falta de estructura de tiempo, asimismo falta de relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores, repercutiendo de manera directa en el desempeño de los trabajadores de dicha organización.

Espejo (2016) en su investigación, llegó a la conclusión que el clima en la institución (dirección regional de agricultura de la ciudad de Junín), influye de manera significativa y directa, además, encontró que los colaboradores o personales que laboran en la institución el 78.9% presentan un clima no favorable ni adecuado, esto repercute en las actividades y el desempeño, y con respecto a la estructura el 60.6% menciona que este lo influye en el clima de la organización de dicha Institución. Finalmente, refuta que dicha institución trabaja mediante una estructura vertical donde las decisiones lo toman solamente los superiores cual atender dichos requerimientos toma demasiado tiempo, y estar trabajando bajo normas continuas existe herramientas de gestión desajustadas.

Gallegos (2016) en su estudio, obtuvo como conclusión la siguiente

conforme a los datos recolectados de la apreciación de los servidores, donde el clima organizacional en el Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, se observa que se encuentra en un alto nivel promedio, esto nos refiere que es adecuado para la institución, del mismo modo , todavía va existir indicadores que deben mejorarse dentro de la institución como los valores colectivos ,la estabilidad laboral , la disponibilidad de recursos ,y las relaciones interpersonales. Finalmente, realizando evaluaciones con los jefes, pudo encontrar que, el 20% de estos dijeron, que el desempeño de los colaboradores en bueno, el mismo porcentaje dijeron que es excelente, 11 1.7% es regular, mientras que en mayor porcentaje con un 58.3% es muy bueno.

### **C. Locales**

Fernández y Gonzales (2018) en su tesis de investigación, obtuvieron como conclusión que, existe una buena relación entre sus variables en estudio, como son la atención con el clima que existe en la sociedad de beneficencia de Chiclayo, y de acuerdo a un análisis descriptivo, pudo inferir que el 3% de estos presentan desacuerdo en que existe un buen clima laboral, el 13% en desacuerdo, el 16% muy indiferente, y el 64% de acuerdo.

Gamarra (2017) en su tesis de investigación, llegó a la conclusión, que se debe de plantear nuevas estrategias en la gerencia regional de transporte y comunicación, para generar buen clima y mejores satisfacciones laborales en sus colaboradores, para esto también se deben de implantar y ejecutar capacitaciones para mejorar y obtener una mayor productividad y rendimiento, para esto también se deben de incentivar a los colaboradores dándoles incentivos no monetarios por su labor, y conjeturar nuevas percepciones de comunicación para obtener buen clima organizacional, de esta manera se logrará que la satisfacción de estos se mejores de forma general y plural en la organización, donde se encontró también que vienen teniendo una negativa de acuerdo a las dimensiones en salario de los trabajadores y el ambiente físico de dicha organización.

Segura(2016) en su tesis de investigación obtuvo como conclusión que, la calidad de servicio y el clima de la organización de TAY LOY S.A de la ciudad de Chiclayo se correlaciona dado que de acuerdo al estadístico Pearson (0.827), es decir, estas variables en estudio se correlacionan de manera fuerte y positiva, influye en los trabajadores, además, pudo encontrar que, el 92% mencionan que

están de acuerdo en la realidad que este se observa.

Bravo y Tunque (2016) en su investigación, obtuvieron como conclusión, que el clima en la red de servicios de salud en la ciudad de Lambayeque, los trabajadores perciben en su mayoría con el 37% indiferencia respecto a esa variable en la institución, mientras que el restante están no participativos en las opiniones, de esta manera pudo identificar que el desempeño se relaciona con el clima de la institución, y referente a la variable desempeño laboral, en su mayoría menciona con el 39% mencionan que es positivo.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo es el clima organizacional en la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS S.R.L - 2019?

### **1.4. Aspectos Teóricos**

#### **1.4.1. Definición de Clima Organizacional**

Se puede definir de diferentes maneras como, ambiente organizacional, laboral o simplemente clima laboral, se refiere a las convivencias y comunicaciones que existen en los colaboradores de alguna institución u organización, que relacionan aspectos estructurales y físicos, y relaciones subjetivas en los trabajadores, teniendo como principal importancia buscar ascendencia en la productividad, que sean más competitivos y que brinden mejores servicios a los clientes que puedan recibir. Por estas razones un análisis exhaustivo en el clima de la organización es fundamental ya que permite identificar aspectos que estén impactando en la organización y con esto implementar estrategias para mejorarlas. (Garcia, 2009)

El clima organizacional va a constituir el recurso interno de una organización, que engloba el ambiente existente. Además, se refiere que este va involucrar diversas maneras que se puedan presentar en las categorías de cada organización, incluyendo las tecnologías que se usan, las metas operacionales y las políticas, otros aspectos que pueden influenciar son: Las formas de comportamiento social, los valores, las actitudes y los reglamentos internos de la

organización, que son castigadas o impulsadas para los colaboradores en caso no las cumpla. (Chiavenato, 1992)

Según, Dessler (2011) el clima organizacional se puede definir como el ambiente que perciben indirectamente o directamente los trabajadores de cualquier organización o institución, que de alguna manera van hacer influenciados en la conducta del colaborador, es decir son propiedades, que no se ven pero que tampoco se tocan, sino que se ven reflejados de manera subjetiva, en lo que sucede en el ambiente donde están laborando, pues una forma también de evaluar estos aspectos es la observación de cómo se conservan y atraen a las personas o clientes a la organización, ver si existe patrones positivos y adaptativos en los ambientes.

Los ambientes en cada organización en alguna manera vienen siendo preocupaciones por los gerentes, ya que estos saben que están frente amenazas en la eficacia de los trabajadores hacia con la empresa, aunque estos pueden lograr ajustes que mejoren esta problemática, existe algunos factores intrínsecos y extrínsecos que también influyen en el desempeño, como pueden ser la comunicación, la infraestructura, entre otros. Pero si parte por la voluntad del gerente en mejorar estos aspectos, el más posible que la organización se vea afectado positivamente. (Anzola, 2003)

La teoría de Alexis Goncalves refiere que el clima de una organización viene siendo un elemento principal para todos los procesos y estructuras de la organización, es decir, el ambiente causa incertidumbres y ineficiencia directamente en la empresa, dando lugares a empresas que se paralizan y son menos dinámicos en fortalecerse para surgir de manera más efectiva. (Goncalvez, 1997)

Se puede decir que, el clima de la organización refiere un proceso muy importante en el desempeño de la empresa, esto a su vez, dada las relaciones del subordinado con el responsable o jefe, del trato del colaborador con los clientes y proveedores, y todos los que se ven inmersos en interacciones fuera y dentro de la empresa.

Al clima organizacional también se le puede conocer como calidad de vida laboral, es decir, el ambiente interno de los colaboradores de manera intrínseca y extrínseca influenciados al desarrollo y la productividad del individuo.

#### **1.4.2. Características del Clima Organizacional**

El clima en general siempre genera un impacto en las acciones y comportamientos de los miembros de la organización, por tanto, si en la empresa existiera un buen clima, esto puede traer consigo una buena participación activa de los individuos mejorando su capacidad de desempeño, siendo eficaz en sus labores que se les encomienda, caso contrario existiera conducciones y coordinaciones laborales desastrosas. (Rodríguez, 2001)

Así mismo, se comenta que es un cambio temporal de las actitudes en los individuos, esto se debe a diversas razones, entre las siguientes tenemos: cambio de directivos, reducción de personal, incremento de salarios como motivación, entrega de aguinaldos cuando corresponde, días de pago, días de cierre mensualmente, etc.

Un ejemplo básico se puede decir cuando aumentan el salario para aumentar la motivación del personal y el trabajador obtenga satisfacción y más entusiasmo de trabajar.

Así mismo Rodríguez (2001) nos da entender que el clima organizacional presenta las siguientes características:

- a) Los trabajadores modifican el clima de una empresa debido a su comportamiento.
- b) Las organizaciones guardan apreciables niveles de estabilidad en el clima laboral si se aplican cambios sucesivos.
- c) El clima empresarial influye en la identificación y el compromiso que tienen todos los colaboradores.
- d) El clima en la organización es modificado en base al comportamiento y las

actitudes de los colaboradores.

- e) Las Variables estructurales son los que afectan el clima en una empresa.
- f) El ausentismo y la rotación, en gran parte dan señal de mal clima laboral, acoplado insatisfacciones y estar mal motivados en los individuos.

Existen diversas y diferentes características importantes que podemos resaltar del clima en la organización:

**Ambiente físico:** Es el lugar o espacio de los colaboradores dentro la institución u organización.

**Ambiente social:** se refiere al espacio o ambiente donde se encuentran los individuos, aplicando interacciones.

**Estructura:** Se refiere al horario que la empresa dispone para trabajar y para descansar, así como también los lugares donde se comparten interacciones entre los individuos.

**Comportamiento organizacional:** Se refiere al cumplimiento de todos los objetivos personales a los aspectos como la productividad de cada área de la empresa.

**Comunicación:** Se refiere al acto de interactuar basado en la diplomacia, el respeto mutuo, el dialogo cordial, el buen trato, la empatía y la confianza, con la finalidad de obtener alta productividad generando ambientes acogedores.

**Motivación:** Se refiere a las condiciones laborales favorables en el sentido emocional o subjetivo, que repercutan en la forma agradable de desarrollar sus labores para esto la mayoría de las empresas promueven, premios por producción, pago de horas extras, bonos extras, obsequios por días especiales, entre otros.

**Capacitación:** Se refiere al objetivo es capacitarlo y motivarlo en diferentes áreas con la finalidad de enriquecer su conocimiento.

**Liderazgo:** Se refiere a la capacidad que tiene el gerente o encargado de las áreas a generar ambientes, que estén motivados y con ganas de cumplir las metas propuestas por la empresa.

**Evaluación:** se evalúa al personal de acuerdo a sus capacitaciones en forma continua. Se plantea metas donde se destacan sus fortalezas del trabajador y ayudarlo a mejorar sus debilidades.

Se puede decir, el clima organizacional mantiene una ligera y estrecha incidencia con la variable comportamiento de los individuos, ya que se define como el producto de un efecto importante en los individuos, ya sea positiva o negativa, pero siempre se hace de manera directa indirecta, con afectos y sentimientos, es decir, se influye en los individuos para producir consecuentemente un buen impacto en el desarrollo de actividades para la organización.

#### **1.4.3. Dimensiones del clima organizacional**

Para la presente investigación, se considera las dimensiones expuestas por Rodríguez (1999) que van reflejando las principales características de mayor influencia en el comportamiento de los individuos que laboran en dicha entidad y que a la misma vez puedan ser medidas.

Según Rodríguez (1999) el clima de una organización vienen influenciadas por una serie de variables, todo depende del contexto donde se encuentre la organización, además, las percepciones de los miembros o colaboradores, las normas, los valores, los grupos informales y formales que subsisten, la estructura informal, el sistema organizacional, la estructura formal, y todas las condiciones físicas, acoplando las definiciones de liderazgo, de autoridad, de rendimiento, y de las metas impuestas por la empresa.

Según Rodríguez (1999) mencionó a un tipo de cuestionario que se encuentra muy definido, para poder medir el clima, la de Litwin y Stringer, que menciona seis tipos de dimensiones:

**Estructura organizacional:** Se refiere a los deberes, reglamentos de las normas,

que preside cada empresa u organización, para que sean aplicados en cada uno de sus colaboradores.

**Riesgos y toma de decisiones:** Se refiere a la manera donde la existencia de las diversas situaciones, que ofrecen disposiciones de asumir nuevos retos y riesgos para que estos se vean influencias en las tomas de cualquier decisión.

**Responsabilidad:** Se refiere al grado en que las empresas entregan la autonomía y las responsabilidades a los colaboradores.

**Las remuneraciones:** Se refiere al nivel recompensas que se le entregan a los individuos por motivos del cumplimiento de sus tareas.

**Conflicto:** Se refiere al Nivel tolerancia que se le dan a los individuos en la empresa desde el enfoque laboral en algunos acontecimientos de conflictos.

**Apoyo:** Se define como las perspectivas que presentan los individuos de la empresa hacia los acontecimientos de apoyo por su trabajo.

Escalas o dimensiones del clima organizacional

Según Brunet (1999) Nombra un cuestionario puesto que define en 9 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick

**Identidad:** Se refiere al acto del sentimentalismo que el colaborar presenta en la compañía o empresa, como por ejemplo la sensación que generan a la hora de compartir algunos objetos personales en un trabajo en equipo en la organización.

**Conflicto:** En este aspecto se ven influenciados por no generar opiniones entre el encargado o jefe con el personal o colaboradores, dado que estos piensan en que son inferiores por la jerarquía y sus opiniones no son consideradas, de esa manera se generan conflicto.

**Estándares:** Se refiere a las percepciones que derogan los individuos tras las normas impuestas por la organización para mejorar la productividad.

**Cooperación:** Se refiere al acto de apoyo mutuo entre los individuos que estén laborando en una organización con el fin de afrontar las dificultades que estos

tengan.

**Relaciones:** se refiere a la integración de comunicación entre los subordinados, los jefes y entre ellos mismo colaboradores, para generar un ambiente de buenas relaciones y de manera grata, las relaciones pueden darse dentro así como fuera de la empresa, en las empresas formales mayormente van a existir escalas jerarquías mientras que, en las informales, en amistad.

**Desafío:** Es uno de los casos donde debe de existir la competitividad sana entre los trabajadores, con el fin de desarrollar y cumplir las metas de la organización y además, mejorar el desempeño en las labores impuestas.

**Recompensa:** Se refiere al premio que se les brinda a los trabajadores por su excelente trabajo que realizan, de alguna manera esa dimensión siempre va a influenciar en el clima de la organización, es decir, cuando se aplique recompensa positiva, en caso contrario, puede ser perjudicial.

**Responsabilidad:** Se refiere a los deberes que tienen los empleados en una empresa, para esto la toma de decisiones de cada individuo debe de ser beneficioso para la organización.

**Estructura:** En esta escala se presenta a las diferentes estructuras legales, así como las limitaciones, los obstáculos, las normas, los trámites, los procedimientos, y la cantidad de reglas que se ejecutan en una organización en ejecuciones de las labores diarias. Haciendo hincapié en el ambiente libre y en la jerarquización de la organización.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Analizar el clima organizacional en la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones S.R.L – 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Describir el clima laboral en la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones S.R.L.

Definir los indicadores de medición del clima organizacional.

Reconocer las dimensiones influyentes del clima organizacional en la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones y PQS S.R.L.

Diagnosticar el estado actual de clima organizacional de los trabajadores de la empresa reyes servicios generales fumigaciones S.R.L

## **1.6. Hipótesis**

Existe un nivel óptimo de clima organizacional en la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS SRL – 2019.

## **1.7. Justificación**

La presente investigación se realiza con el propósito de estudiar el clima organizacional de la empresa reyes servicios generales fumigaciones S.R.L para conocer como los trabajadores perciben el ambiente laboral, además como se sienten trabajando allí y de esta manera mejorar dicho clima organizacional en esta empresa, además como menciona Campos (2012) este tipo de investigaciones se realiza para dar un aporte en el aspecto científico, social, práctico.

### **1.7.1. Justificación de relevancia científica**

Porque el valor cognoscitivo de esta investigación parte desde recabar

información sobre el fenómeno en estudio, y esto proporcionará una fuente de conocimiento para la realización de futuras investigaciones sobre el tema, además esta investigación pretende enfocar las partes teóricas que contribuyen en la mejorar la comprensión y fundamentación.(Campos, 2012)

### **1.7.2. Justificación de relevancia social**

Del mismo modo llevar un adecuado nivel de exigencia con la finalidad de que ayude a los trabajadores a estudiar nuevas formas de habilidades y técnicas, para que se sientan valorados en su área de trabajo, sobre todo para que tengan la capacidad de dar un rápido informe sobre la problemática que se esté suscitando en la empresa, y para continuar mejorando las estrategias en la toma de decisiones para la empresa.(Campos, 2012)

### **1.7.3. Justificación de relevancia práctica.**

Las alternativas de propuestas para un buen mejoramiento sobre el clima de la organización, de modo que pueda constituir como un instrumento primordial en el éxito de la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones y Pqs S.R.L, con ello tendrán que fomentar que todos los individuos de dicha organización, desarrollen u trabajen sin importarle el nivel de jerarquía de los colaboradores, puesto que todos estos de alguna manera forman parte y además, interactúan dentro de dicha organización estructural.(Campos, 2012)

## II. MATERIALY MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación:

Para la realización de la presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo.

**Descriptivo:** Dado que describe los procesos del clima organizacional para así darnos a entender de manera eficiente el desempeño laboral que se viene dando en la empresa en estudio y, además, permite la identificación de las actitudes y costumbres que presenten los individuos que trabajan en la organización. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

**Es cuantitativa** ya que es la más adecuada para el desarrollo de dicha investigación, tal como lo define:

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010) es cuantitativa dado que se aplican métodos de recolección de datos como la encuesta y además se prueban hipótesis en función a bases de análisis estadísticas y numéricas. Con la finalidad de ver patrones en los comportamientos de los individuos,

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental y cuantitativo.

**Diseño no Experimental:** Por qué no se manipulan las variables y además porque permite la identificación de las causas de la problemática en la investigación.

**Diseño Cuantitativo:** Porque se aplican como técnica la encuesta para la recolección de datos, de manera cuantitativa de los colaboradores de la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS SRL.

Según, Hernández(2010) este tipo de diseños pretenden describir todas las necesidades descriptivas de una investigación, buscando estrategias que mejoren

la información que se desea obtener.

## **2.2. Población y muestra**

Debido que la Empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS S.R.L cuenta con número de población de trabajadores mínima para el desarrollo de la investigación, se tomará encuentra el universo total de la población, es decir una población total de 25, sin que sea necesario tomar una muestra estadística.

## **2.3. Variables**

### **El Clima Organizacional**

#### **Definición conceptual:**

El clima se refiere a las causas que determinan el comportamiento de los individuos en sus labores cotidianas, conllevando a dar la retroalimentación necesaria para mejorar la productividad de una organización. (Goncalves, 2000)

#### **Definición operacional:**

Integra las acciones entre el trabajador y su ambiente laboral. Así mismo, se puede establecer si el trabajo es productivo, si el trabajador se encuentra satisfecho con el ambiente de su entorno, así esperar un rendimiento positivo y satisfecho (Solano, 2017)

## 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
CLIMA ORGANIZACIONAL	AUTONOMÍA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	<b>Toma de decisiones Empoderamiento</b>	¿Las tomas de decisiones de cada área se toman de forma horizontal?	Cuestionario
			¿Las decisiones en las áreas se toman de forma oportuna?	
			¿Mi jefe incluye a todos en la toma de decisiones?	
			¿Las decisiones en su área se hacen pensando en bienestar de los trabajadores?	
	REMUNERACIÓN	<b>Salario</b>	¿En la empresa se fortalece a los trabajadores en la toma de decisiones?	Cuestionario
			¿Considero que los beneficios que recibo en mi trabajo son los adecuados?	
			¿La empresa otorga mi pago en la fecha indicada?	
			¿En mi centro laboral reconocen la buena labor realizada?	
	MOTIVACIÓN PERSONAL	<b>Incentivos</b>	¿Los incentivos adicionales son distribuidos de forma justa?	Cuestionario
			¿Las recompensas e incentivos que se reciben se dan de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas?	
<b>Ambiente Laboral</b>		¿Considera usted tratable y armonioso el lugar donde labora?		
		¿Estima usted que su trabajo es valorado continuamente dentro de la empresa?		
<b>vacaciones</b>		¿Cuándo realizo eficazmente mi trabajo recibo reconocimiento, cartas de felicitaciones, bonos etc.?		
		¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y descanso remunerado?		
<b>ascensos</b>	¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y descanso remunerado?			
	¿Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral?			
<b>liderazgo</b>	¿La empresa brinda capacitaciones para mi desarrollo?			
	¿Considera usted que el gerente de la empresa laborable es un líder?			
			¿Considera usted que su jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?	
			¿Su jefe inmediato motiva al personal dándole algún incentivo de acuerdo a sus logros	

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **2.5.1. Técnica:**

**Observación:** Con el fin de observar de qué manera se encuentra la empresa desde sus principales acoplamientos de control y la realidad que perciben los trabajadores.

**Encuesta:** con el fin de recabar información de los que laboran en la empresa, de evaluar sus perspectivas y puntos de vista del clima que se lleva a cabo en sus ámbitos laborales.

La encuesta es una técnica de recolección de datos que son mayormente utilizadas para obtener informaciones relevantes que puedan desarrollar los objetivos que se plantean en una investigación. (Bernal, 2010)

### **2.5.2. Instrumentos:**

Se utilizó el **Cuestionario:** Con la finalidad de recolectar datos se elabora un cuestionario, cuyo instrumento esta referenciado por preguntas sistemáticas que son necesarias para alcanzar los diseños y los objetivos de la investigación.

### III. RESULTADOS

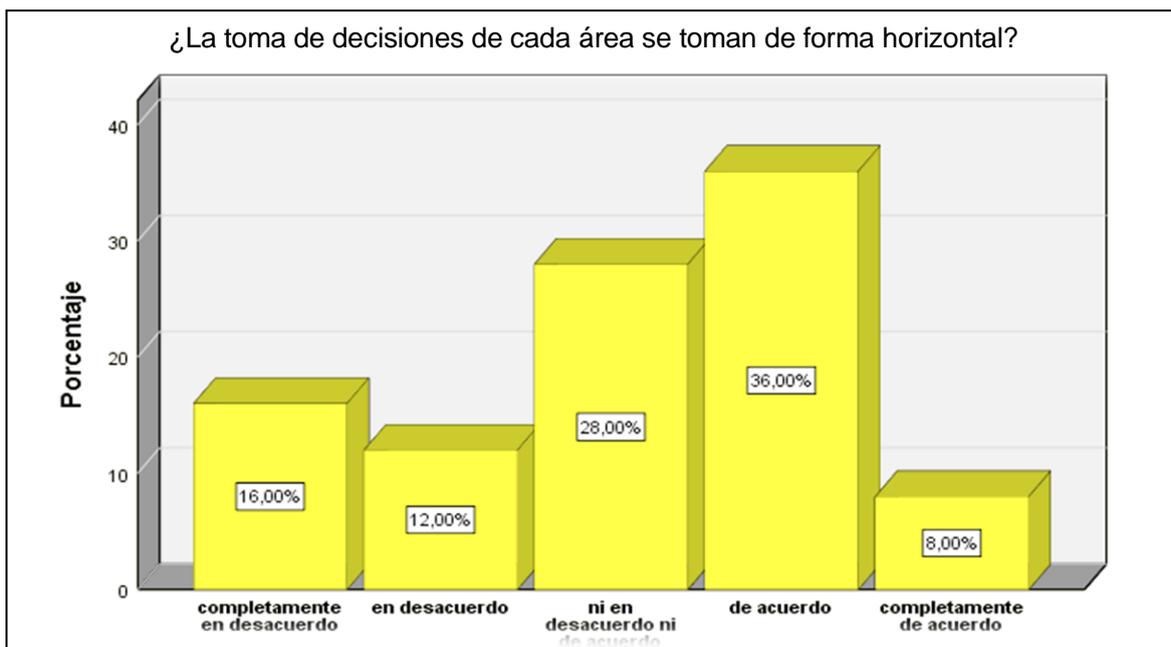
#### 3.1. Tablas y gráficos

Tabla 2

¿Las tomas de decisiones de cada área se toman de forma horizontal?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	4	16,0%
en desacuerdo	3	12,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	28,0%
de acuerdo	9	36,0%
completamente de acuerdo	2	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



**Figura 1.** Analizando la tabla 2 y la figura 1 podemos decir que el 8% de los trabajadores están completamente de acuerdo que las decisiones de su área se toman en forma horizontal, de igual manera un 36% se encuentra de acuerdo que las decisiones del área van en forma horizontal o mismo nivel, así mismo que un 28% no estas ni en desacuerdo ni de acuerdo que las decisiones se toman en el mismo nivel, mientras que el 16% están completamente en desacuerdo que las decisiones se tomen en el mismo nivel, así mismo el 12% de los trabajadores se encuentran en desacuerdo que las decisiones de su área se toman en su mismo nivel.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3

¿Las decisiones en las áreas se toman de forma oportuna?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	4	16,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	32,0%
de acuerdo	9	36,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

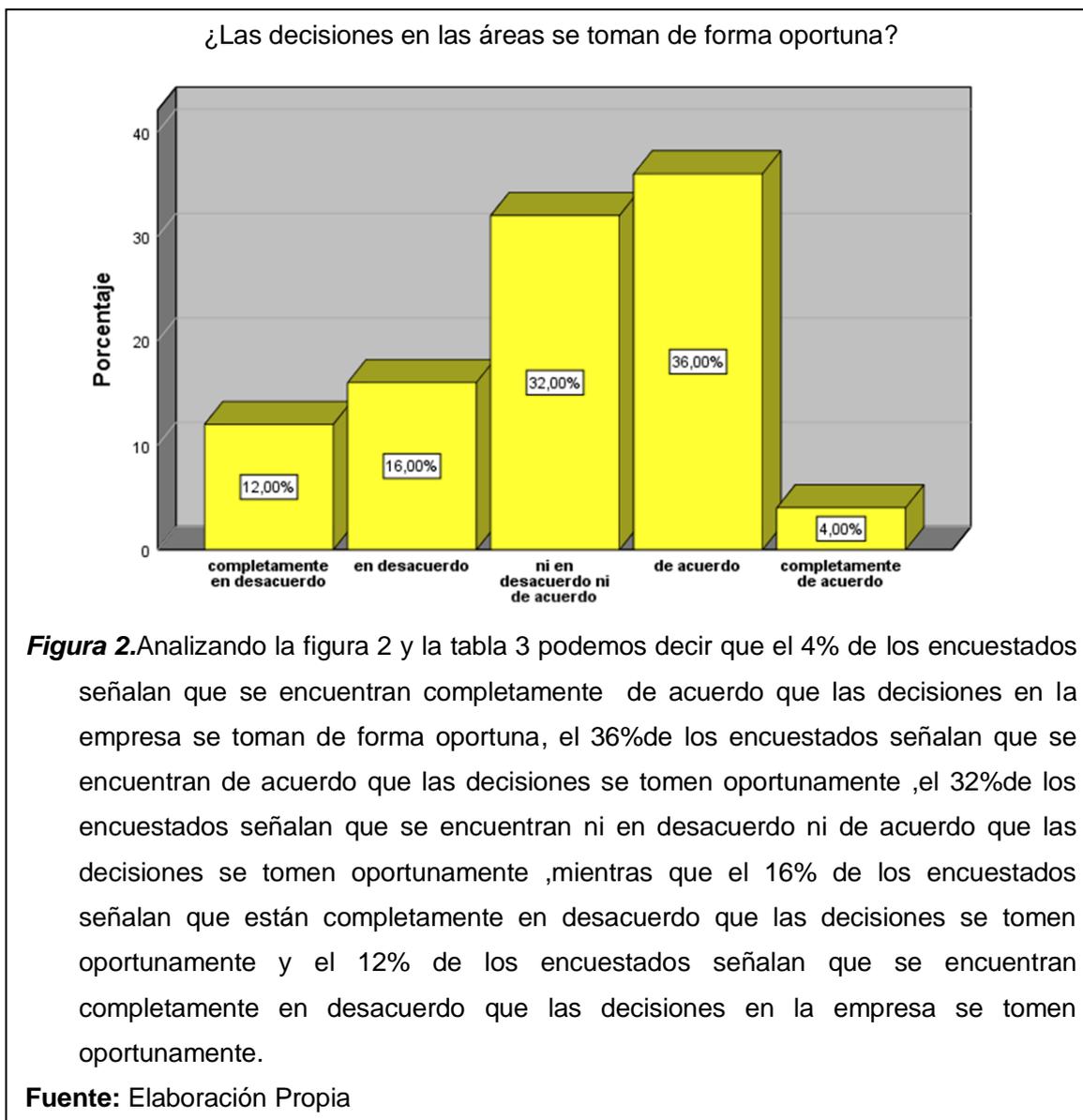


Tabla 4

¿Mi jefe incluye a todos en la toma de decisiones?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

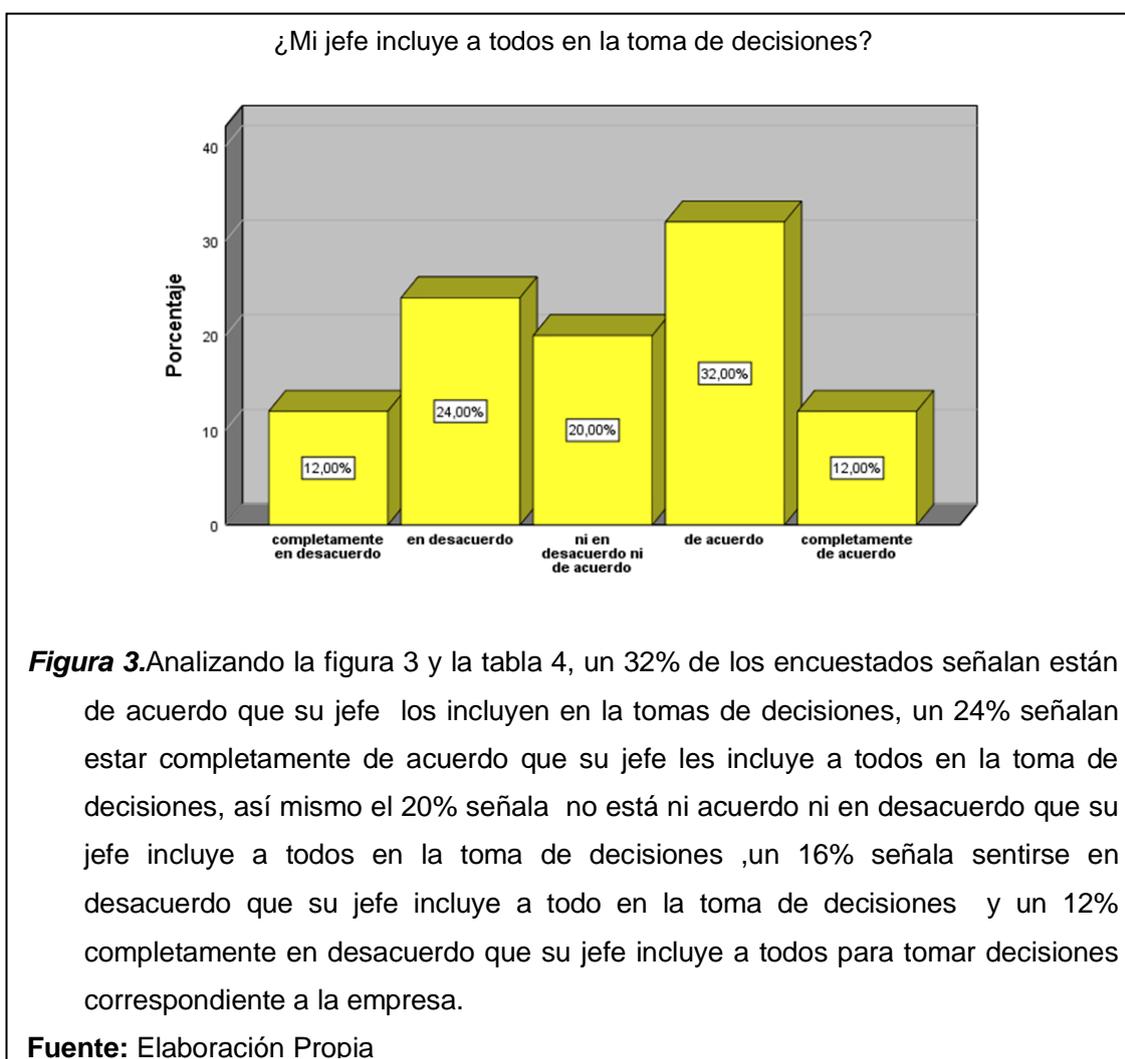
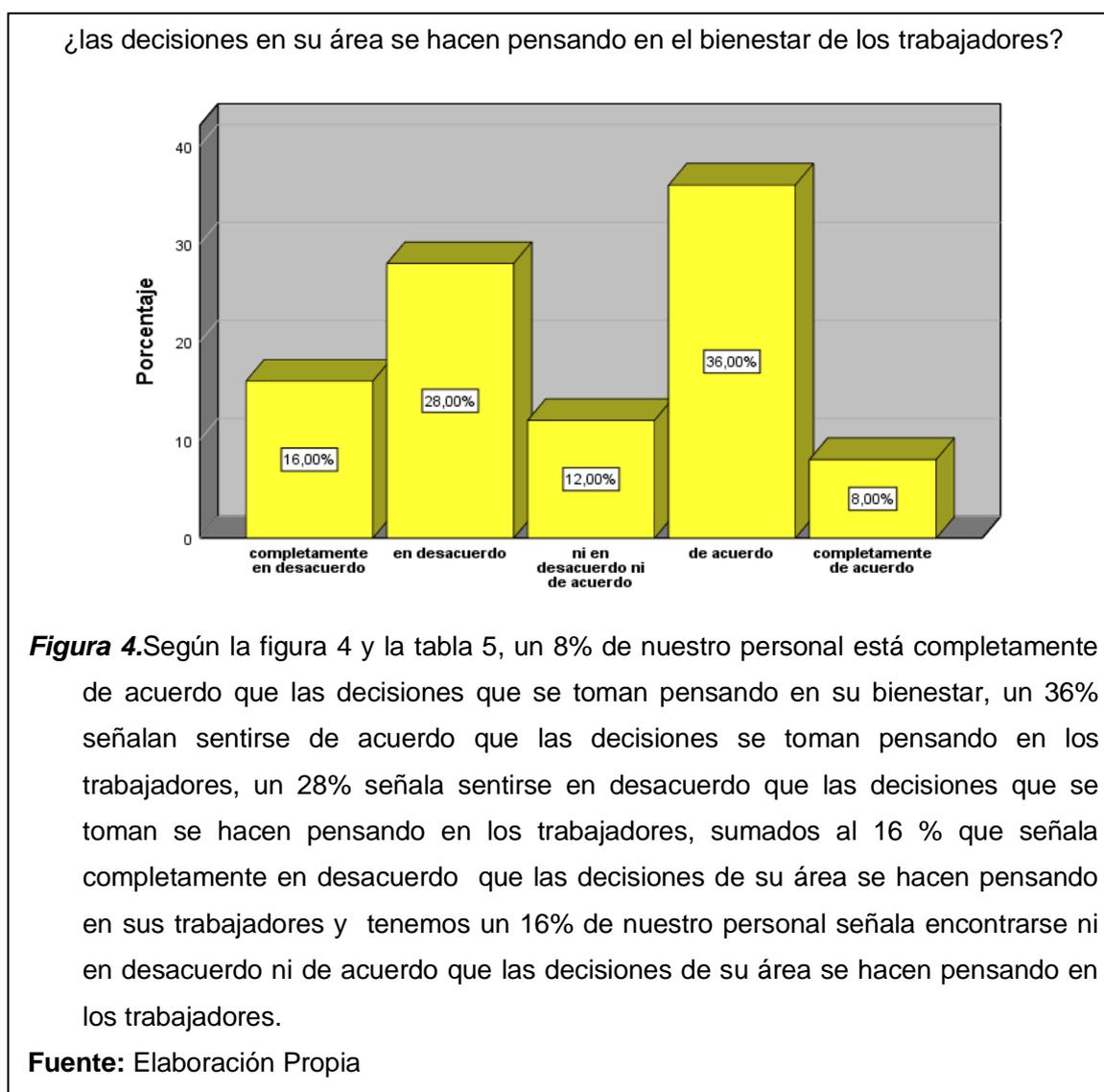


Tabla 5

¿Las decisiones en su área se hacen pensando en bienestar de los trabajadores?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	4	16,0%
en desacuerdo	7	28,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	12,0%
de acuerdo	9	36,0%
completamente de acuerdo	2	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

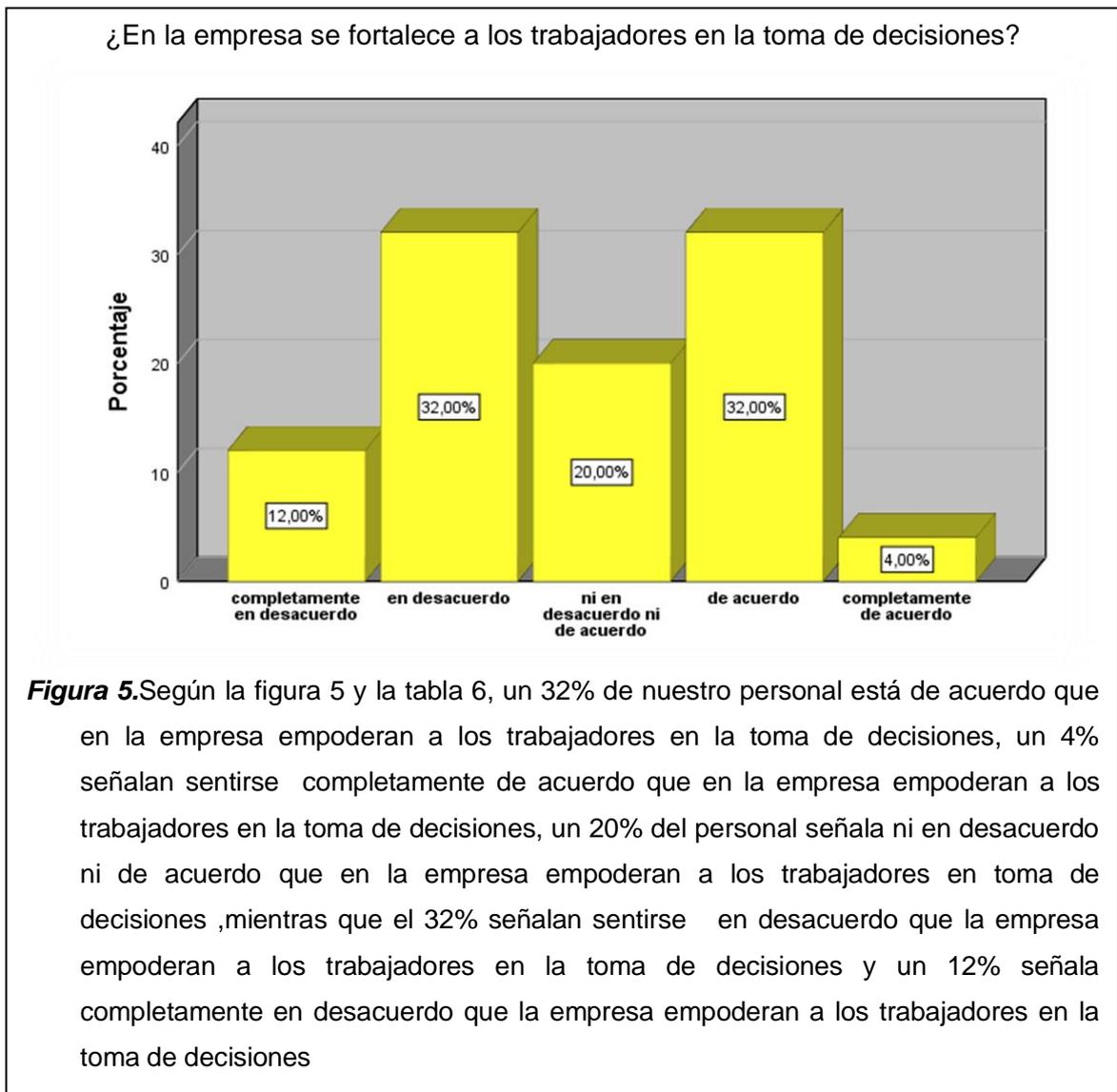


**Tabla 6**

¿En la empresa se fortalece a los trabajadores en la toma de decisiones?

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	8	32,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

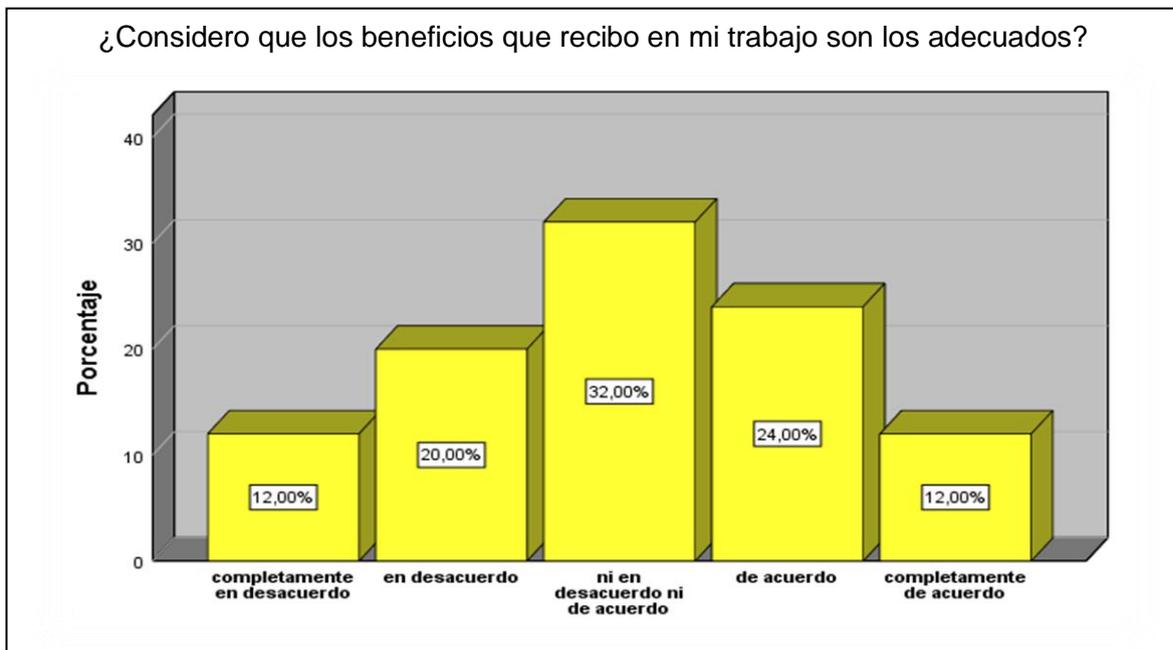


**Tabla 7**

*¿Considero que los beneficios que recibo en mi trabajo son los adecuados?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	5	20,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	32,0%
de acuerdo	6	24,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



**Figura 6.** Según la figura 6 y la tabla 7, el 24% de los trabajadores señalan sentirse de acuerdo que los beneficios que reciben en su trabajo son los adecuados, un 12% de los trabajadores señalan sentirse completamente de acuerdo que sus beneficios que reciben son los adecuados, un 32% señalan sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo que sus beneficios que reciben en sus trabajos son los adecuados, mientras que el 12% de los trabajadores señalan completamente en desacuerdo que sus beneficios que reciben son los adecuados y el 20% señala sentirse en desacuerdo que sus beneficios que reciben son los adecuados.

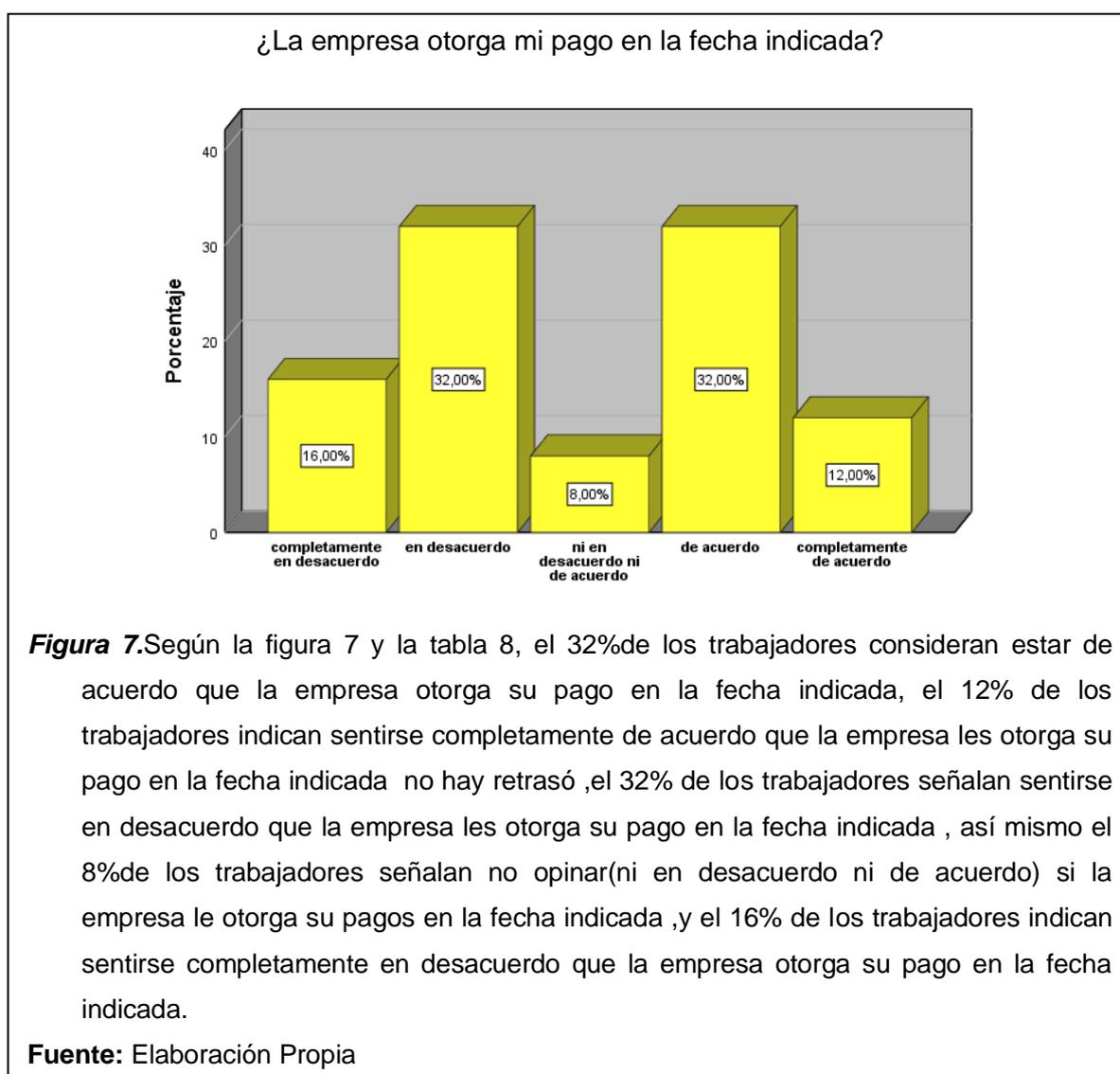
**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 8**

¿La empresa otorga mi pago en la fecha indicada?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	4	16,0%
en desacuerdo	8	32,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	8,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

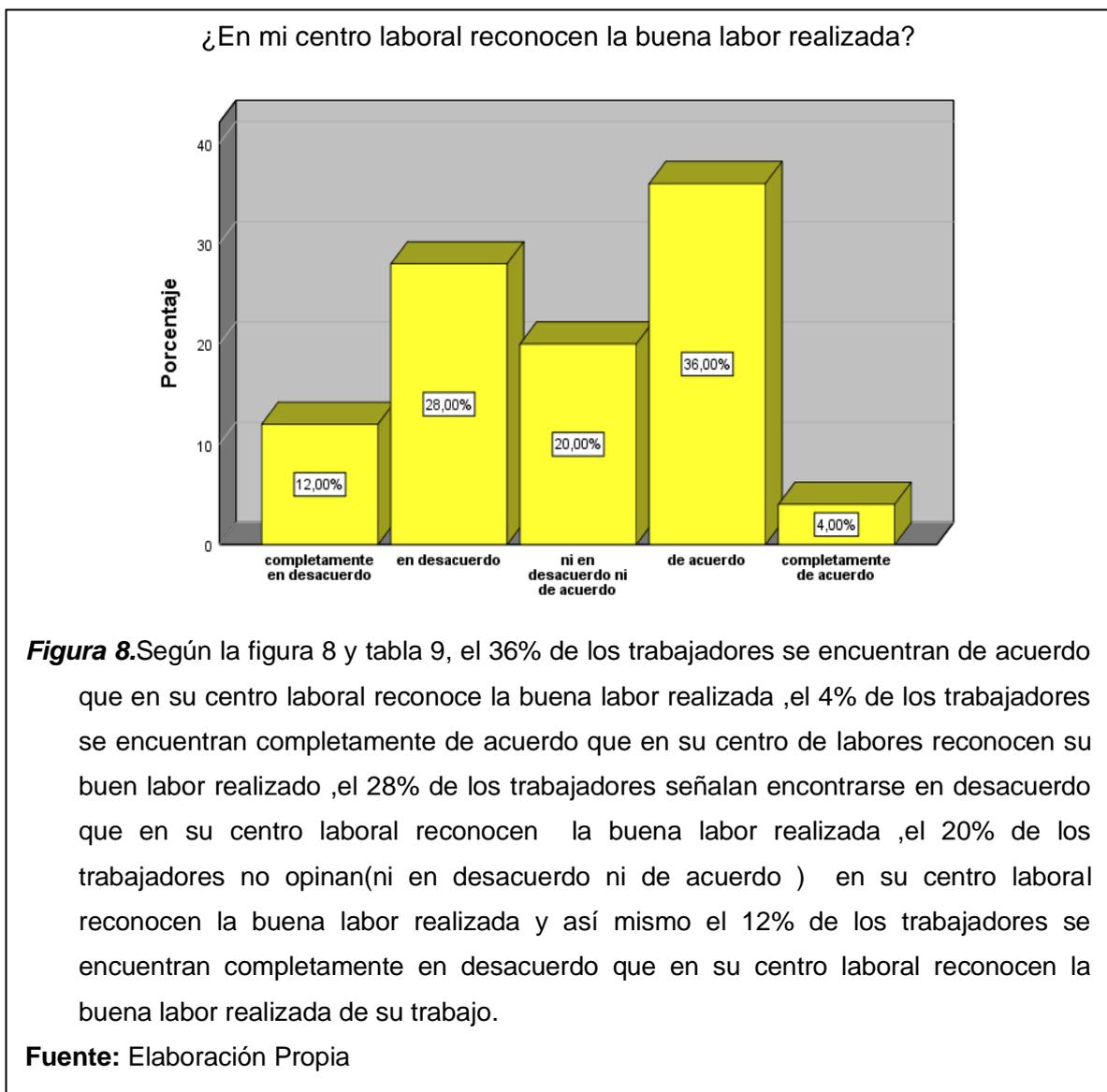


**Tabla 9**

*¿En mi centro laboral reconocen la buena labor realizada?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	7	28,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	9	36,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

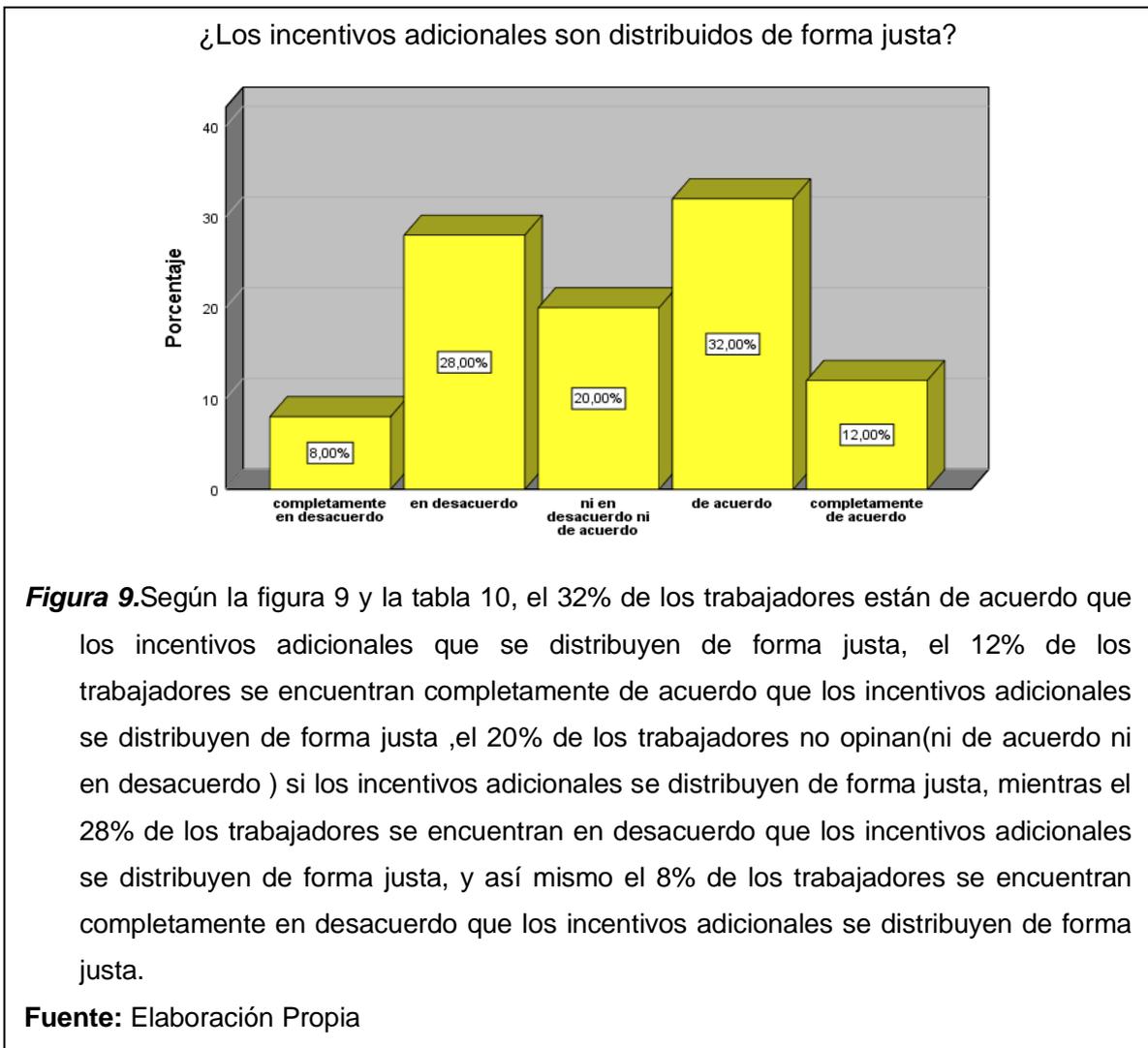


**Tabla 10**

*¿Los incentivos adicionales son distribuidos de forma justa?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	2	8,0%
en desacuerdo	7	28,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

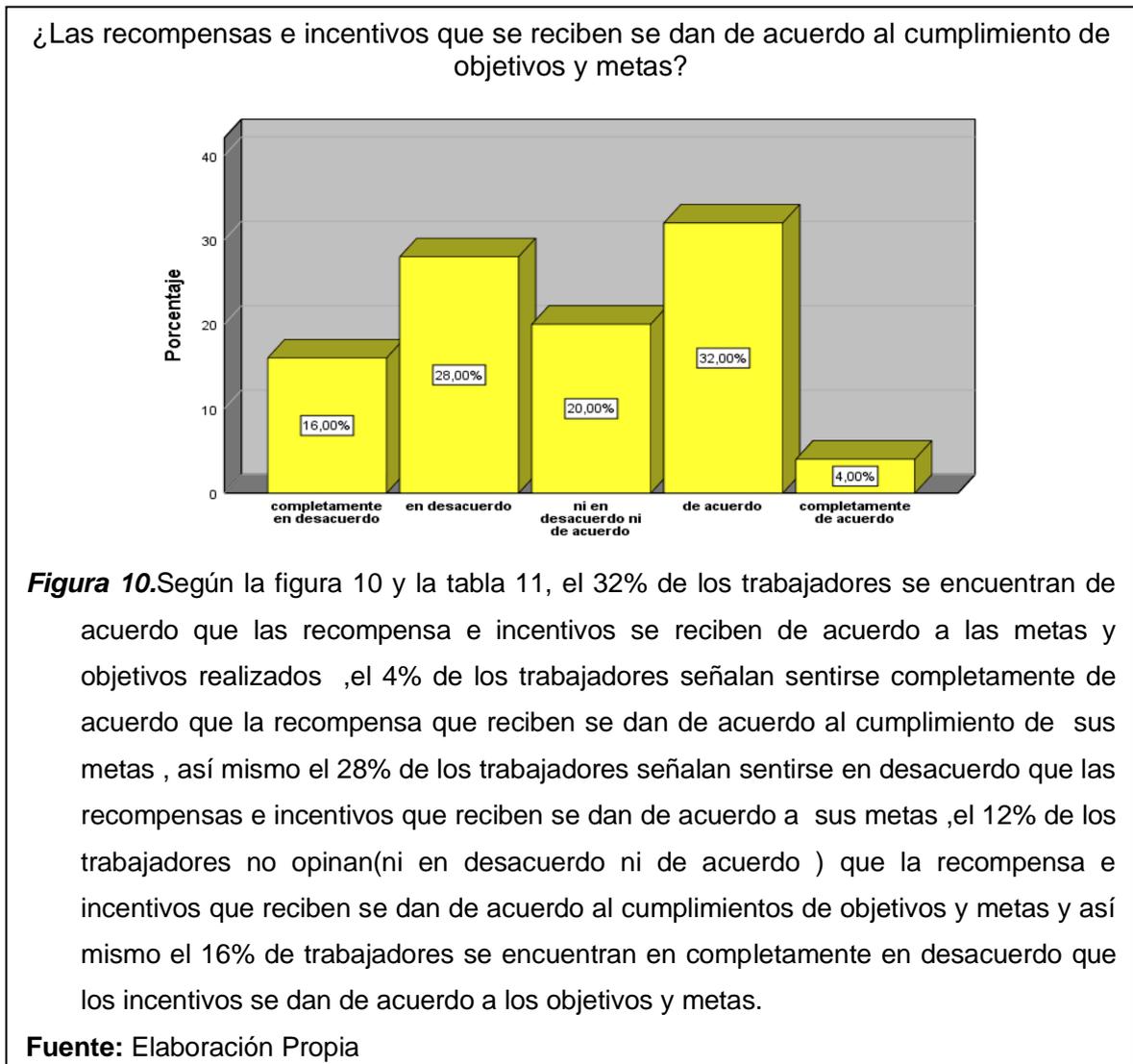


**Tabla 11**

*¿Las recompensas e incentivos que se reciben se dan de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	4	16,0%
en desacuerdo	7	28,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

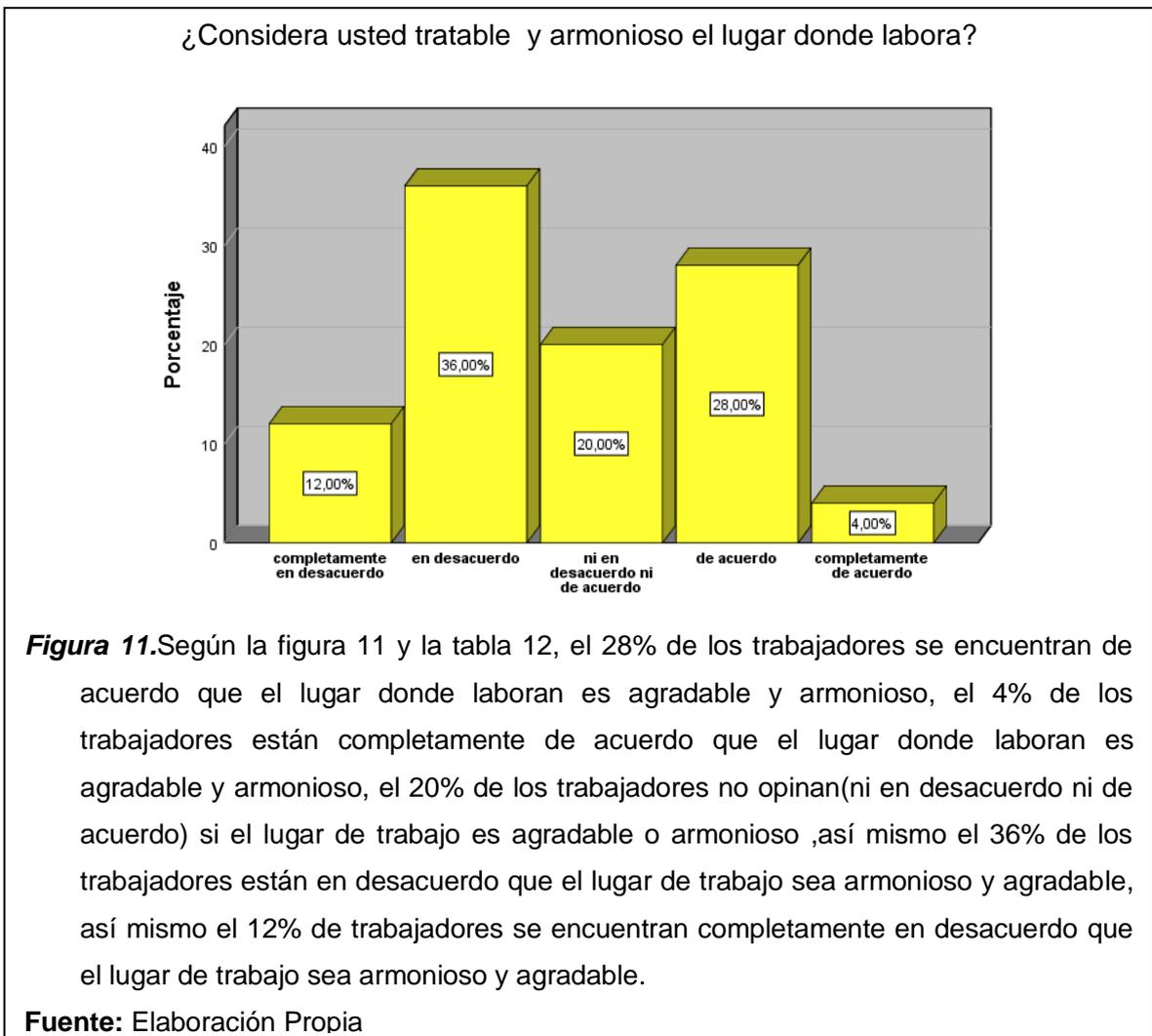


**Tabla 12**

*¿Considera usted tratable y armonioso el lugar donde labora?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	9	36,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	7	28,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



**Tabla 13**

¿Estima usted que su trabajo es valorado continuamente dentro de la empresa?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	2	8,0%
en desacuerdo	10	40,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	7	28,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

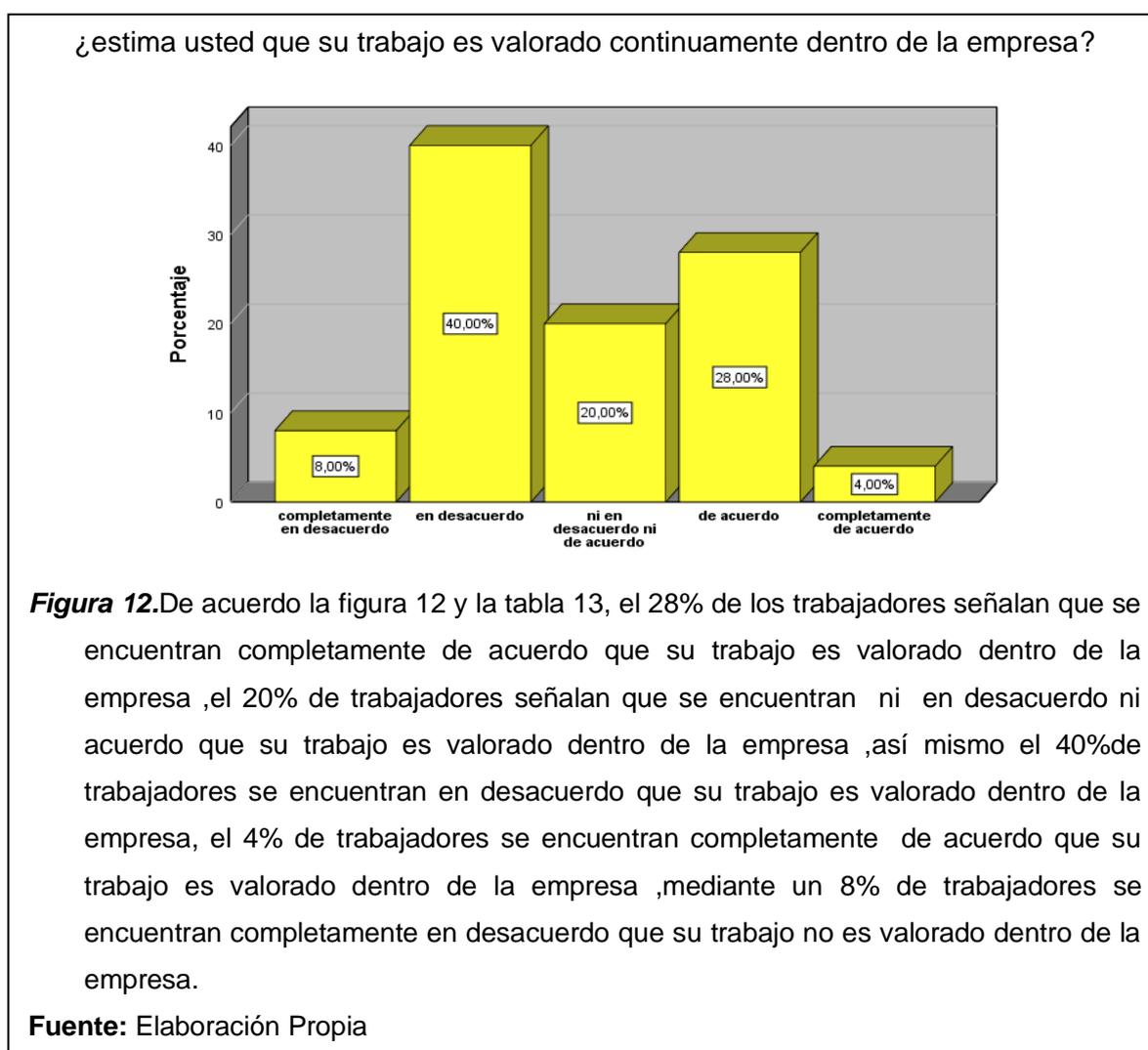
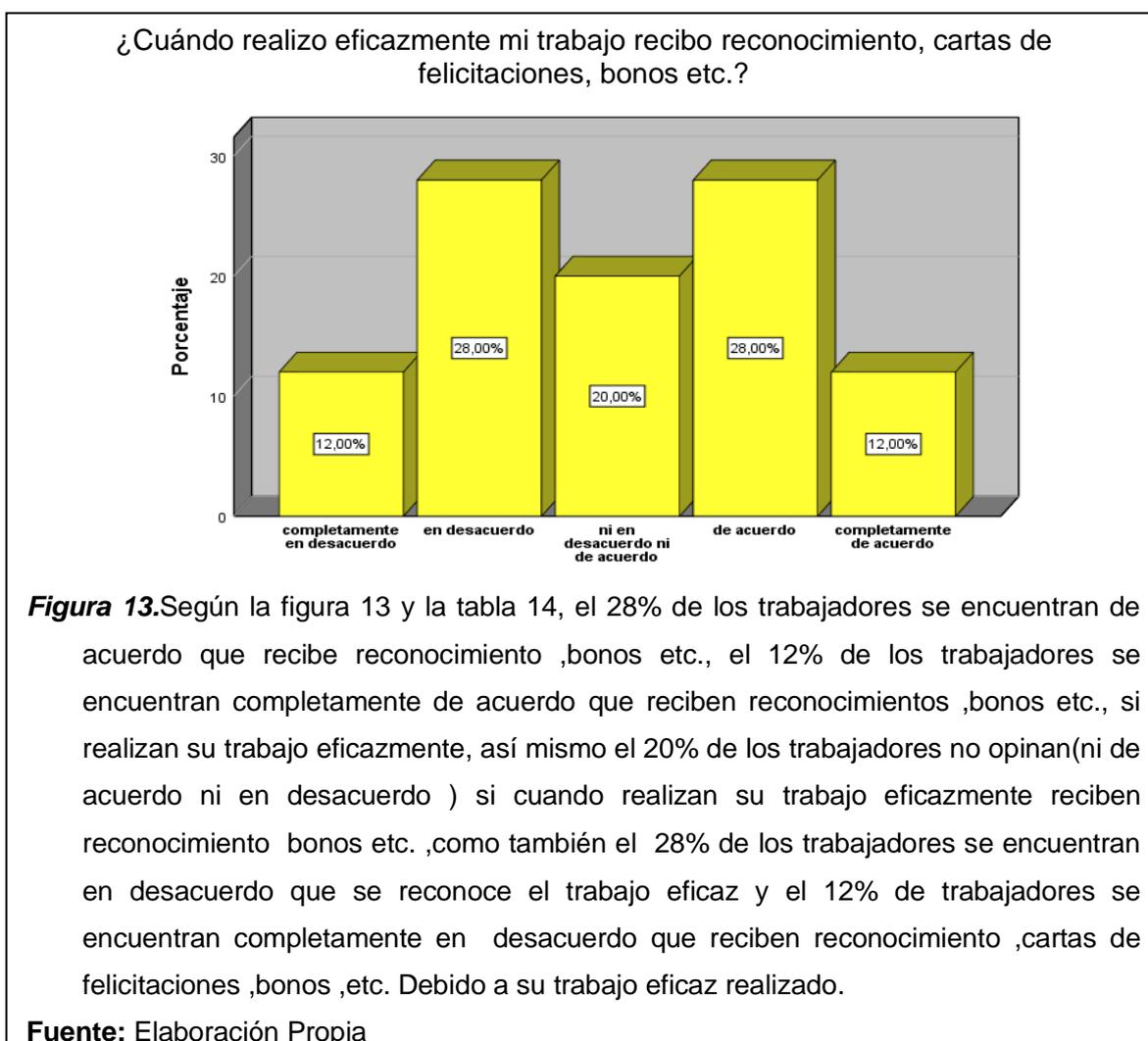


Tabla14

¿Cuándo realizo eficazmente mi trabajo recibo reconocimiento, cartas de felicitaciones, bonos etc.?

	N	Porcentaje
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	7	28,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	7	28,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



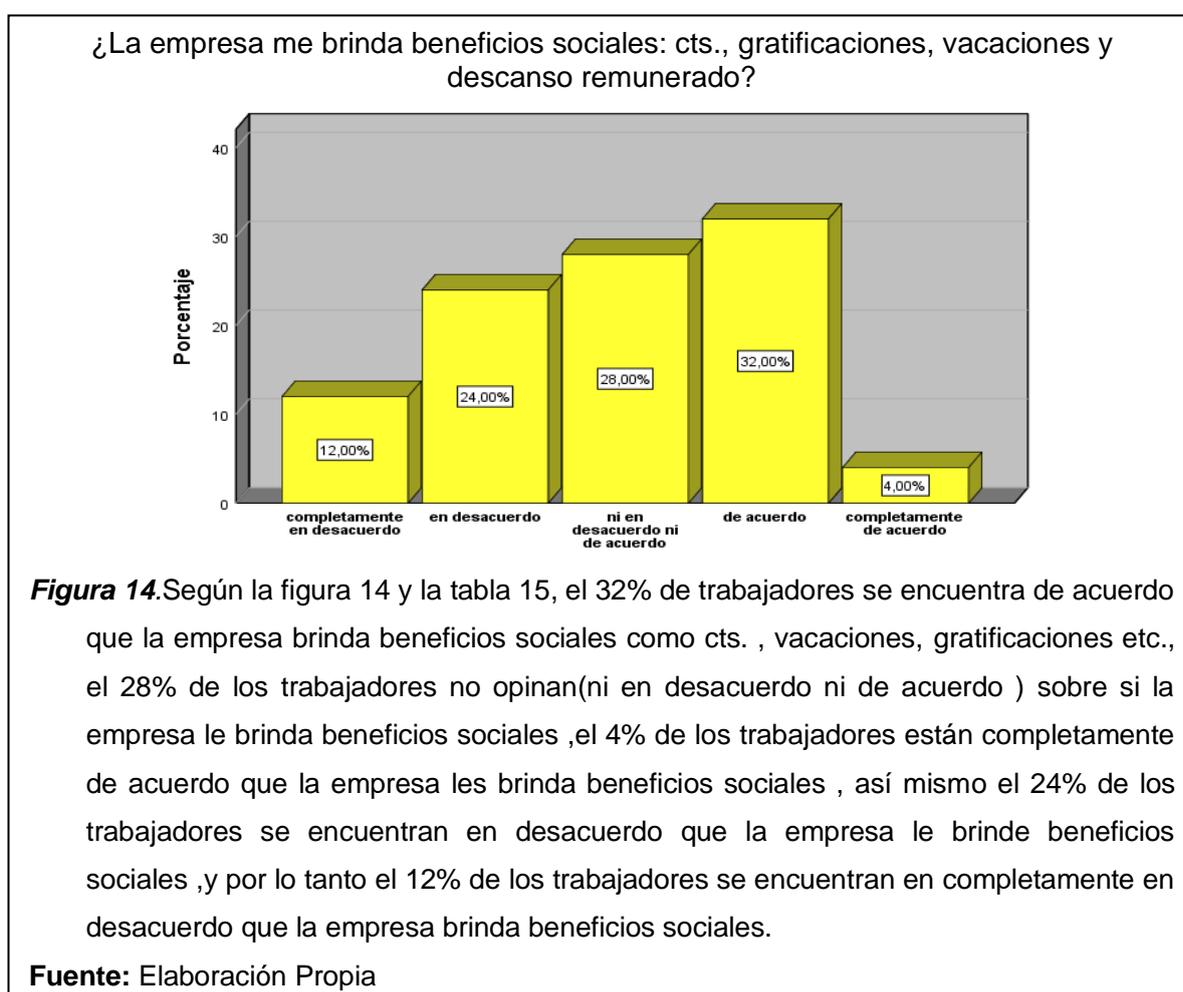
### Tabla 15

¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y

*descanso remunerado?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	28,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



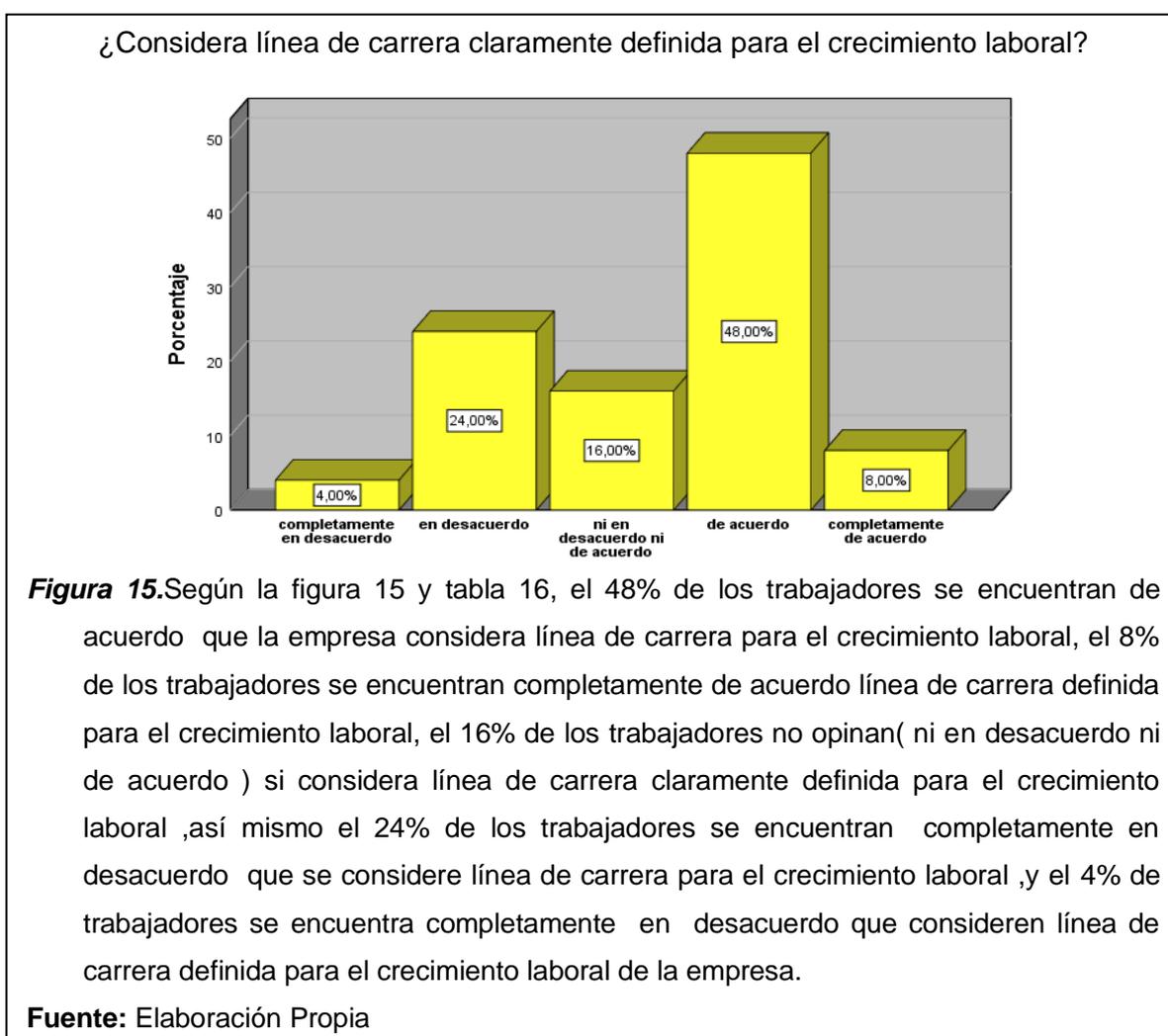
**Tabla 16**

*¿Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
--	----------	-------------------

completamente en desacuerdo	1	4,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	16,0%
de acuerdo	12	48,0%
completamente de acuerdo	2	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



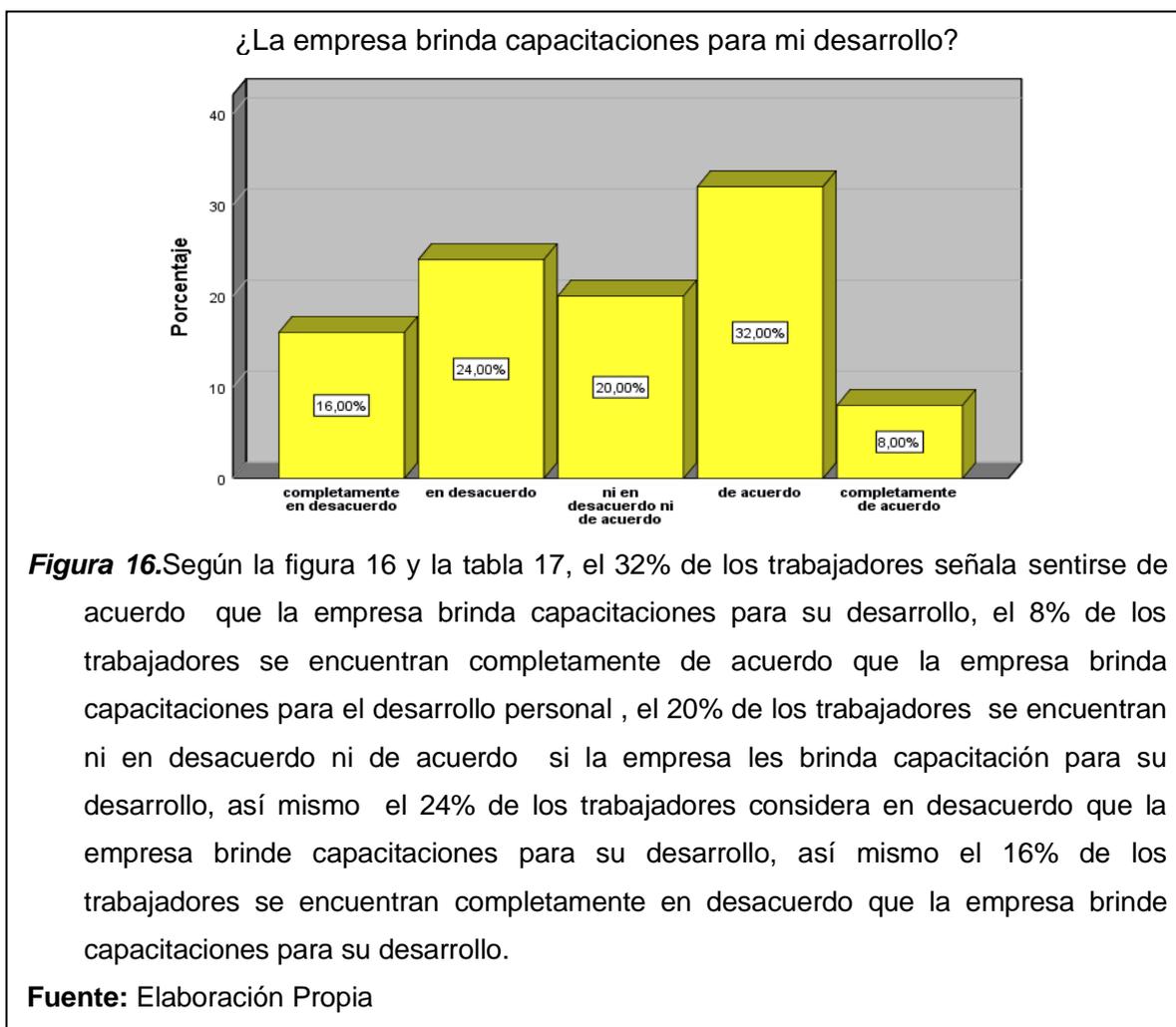
**Tabla 17**

¿La empresa brinda capacitaciones para mi desarrollo?

	N	Porcentaje
--	---	------------

completamente en desacuerdo	4	16,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	2	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



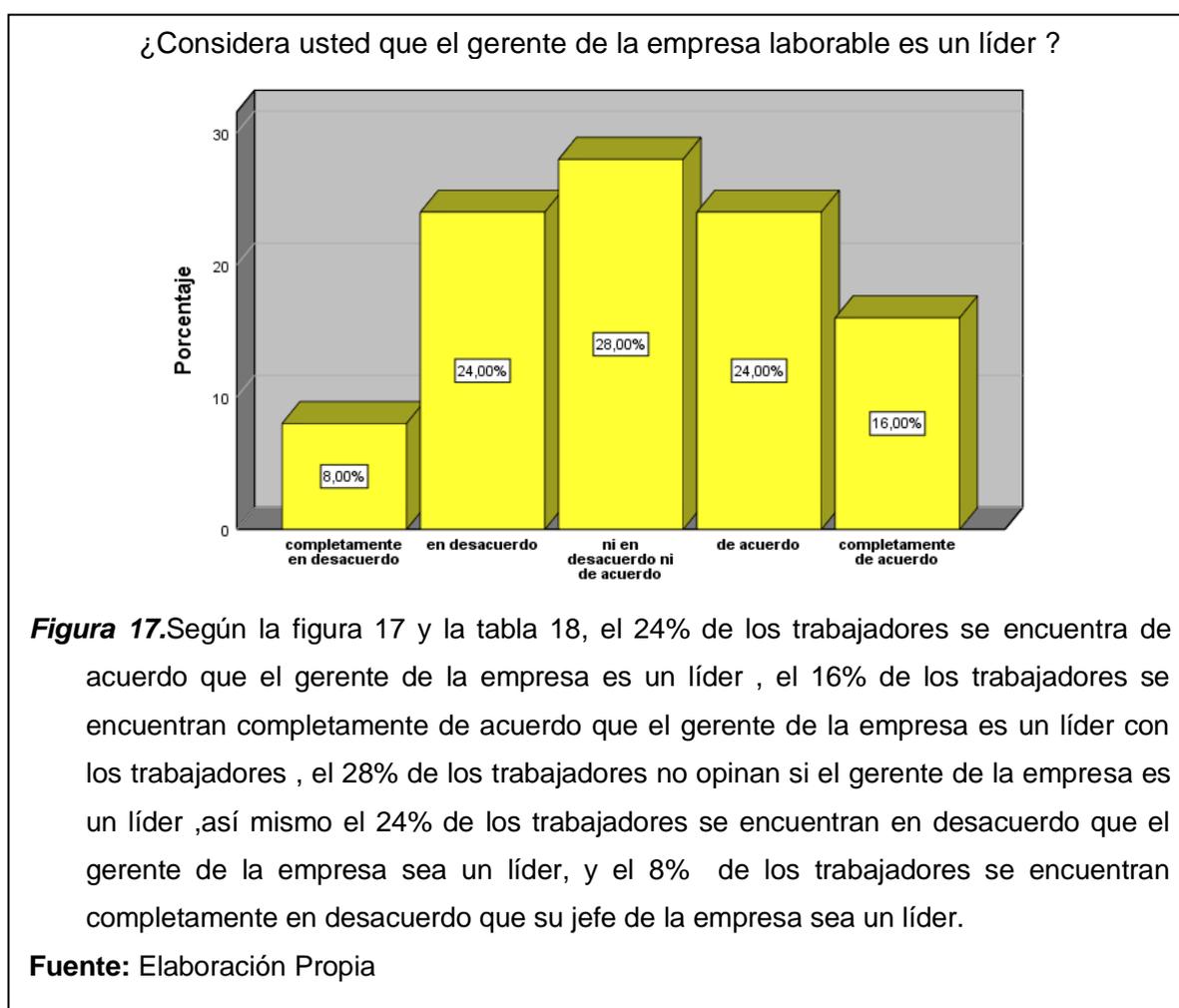
**Tabla 18**

*¿Considera usted que el gerente de la empresa laborable es un líder?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	3	12,0%

en desacuerdo	8	32,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	12,0%
de acuerdo	10	40,0%
completamente de acuerdo	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



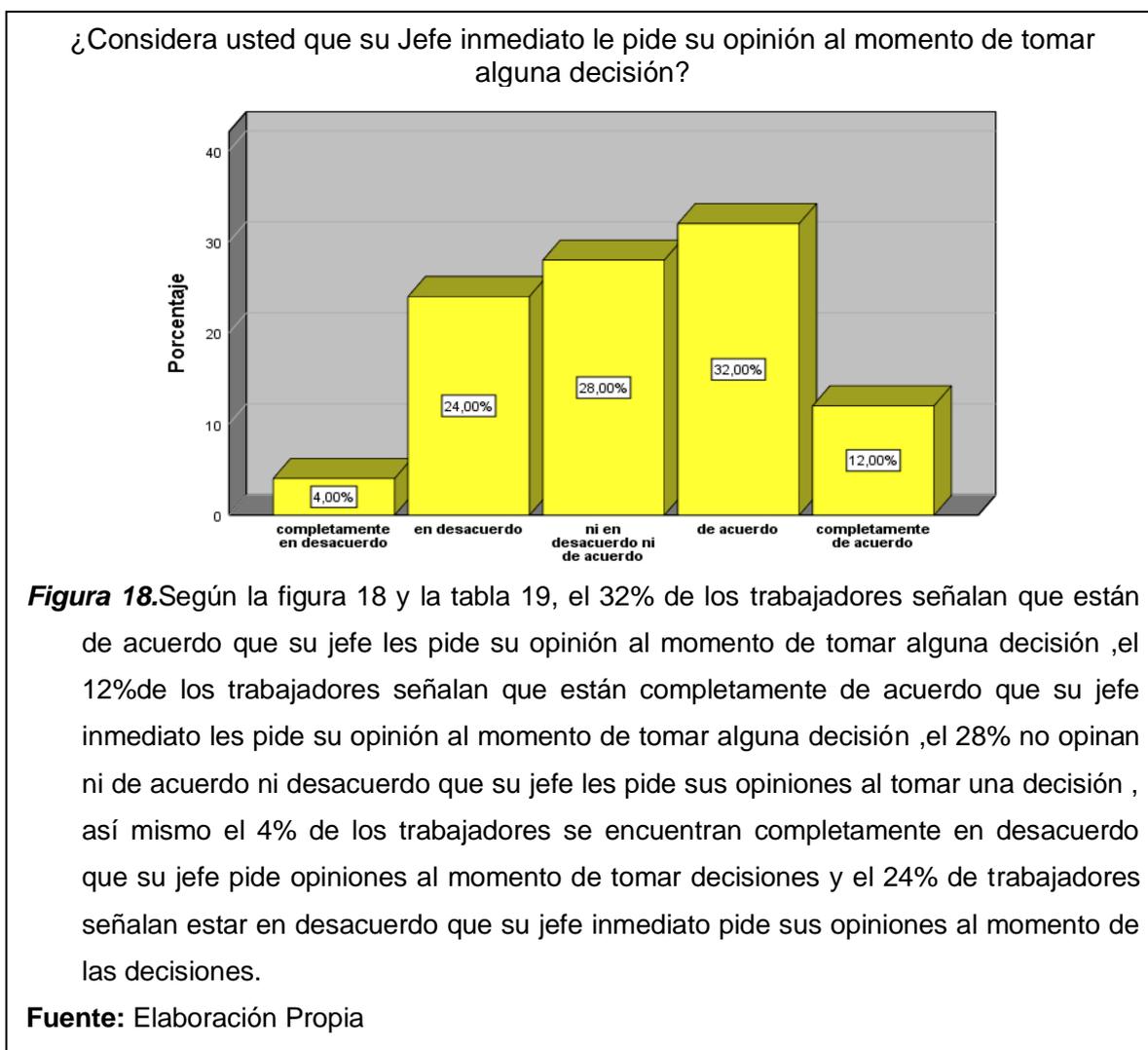
**Tabla 19**

¿Considera usted que su Jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?

	N	Porcentaje
--	---	------------

completamente en desacuerdo	2	8,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	28,0%
de acuerdo	6	24,0%
completamente de acuerdo	4	16,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores

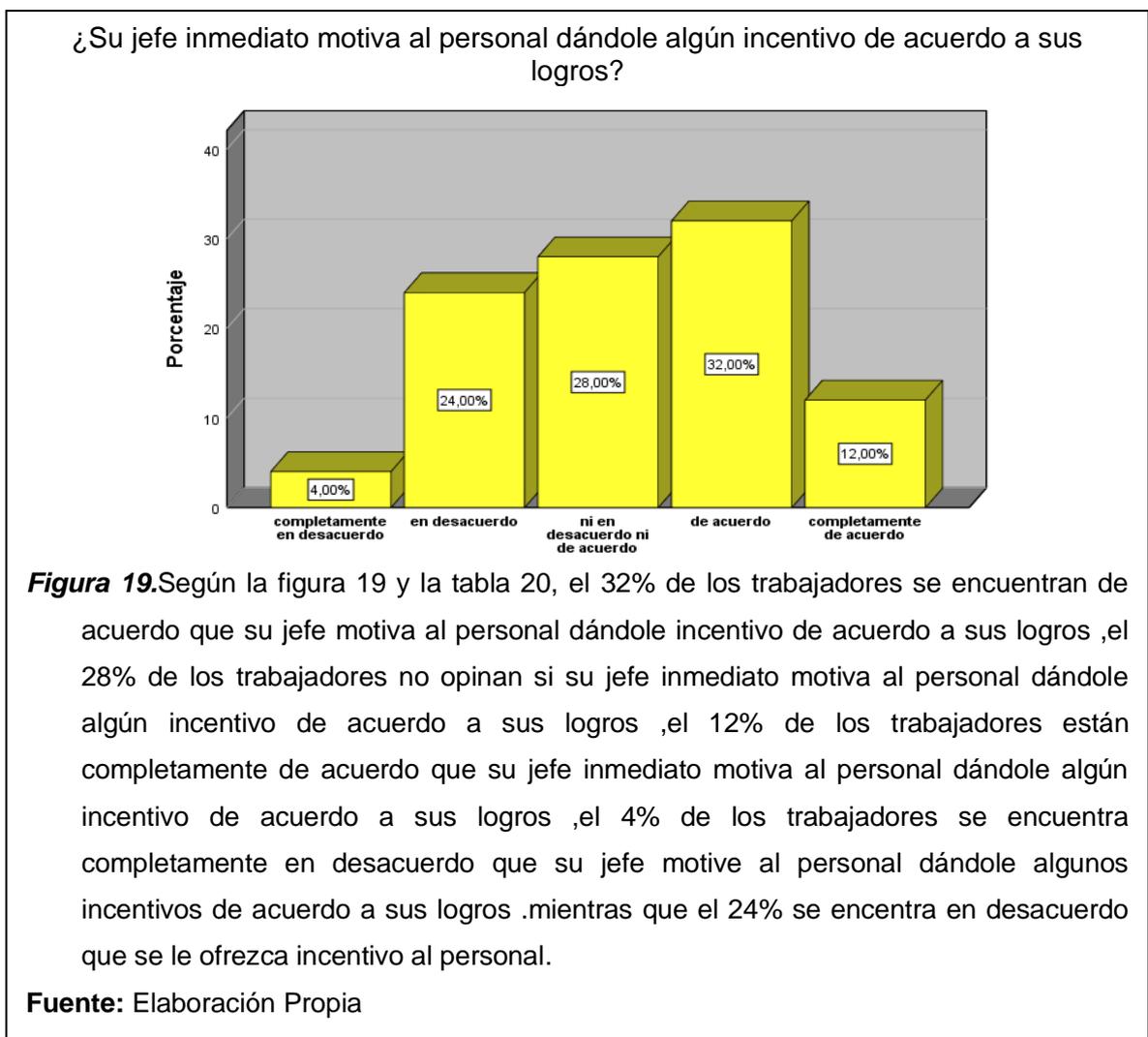


**Tabla 20**

*¿Su jefe inmediato motiva al personal dándole algún incentivo de acuerdo a sus logros?*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
completamente en desacuerdo	1	4,0%
en desacuerdo	6	24,0%
ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	28,0%
de acuerdo	8	32,0%
completamente de acuerdo	3	12,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia obtenida de la encuesta de los trabajadores



#### **IV. DISCUSIÓN**

El clima organizacional en una empresa, es imprescindible, delicado y muy importante, ya que depende de estos, el pilar fundamental y la fortaleza, para lograr las metas y los objetivos empresariales, para esto se debe de procurar una buena toma de decisiones en diferentes áreas motivando al personal e incentivándolo etc., permitiendo fijar la dirección y el rumbo de la empresa; esto en la presente investigación se presenta de manera discreta sin embargo, los encuestados mencionan que para la obtención de un buen clima laboral en la organización más depende del que lo lidera.

El clima laboral, en la actualidad suele ser utilizado para el analizar, categorizar e identificar las percepciones de los colaboradores de las empresas, en un tiempo especificado, a través de métodos estadísticos descriptivos como recolección de información, pues esto conlleva a que se pueda identificar el nivel de clima que exista en la organización, refiriéndose al clima del lugar de análisis de la presente investigación el clima que existen entre los que conforman la organización entre trabajadores y administrativos es regular.

Para medir el clima laboral, de acuerdo a los resultados que se encontraron en la presente investigación, se puede inferir lo siguiente, que las funciones esenciales o las características que conllevan a un clima positivo o negativo son las políticas organizacionales, los procedimientos administrativos, las remuneraciones e incentivos, la supervisión y los estilos de dirección de la empresa; cuando se pretenda evaluar, medir e identificar el clima, se va a conocer los puntos críticos que se están llevando en la organización, y esto a su vez permitiendo que se implementen estrategias para buenas tomas de decisiones.

Entonces, tomando en consideración los puntos anteriormente planteados, y de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación que puede establecer que las características o indicadores del clima organizacional en los colaboradores de la empresa REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL, pueden ser también:

- La organización presenta bajos intereses por parte de los jefes en apoyo a los colaboradores, estos no permitiéndoles afrontar de manera eficaz los acontecimientos perjudiciales en sus labores, pues los jefes interactúan de manera inexistente en la participación con los personales administrativos, además, no les generan oportunidades de tomar sus propias decisiones en cuando les corresponda dar en base a sus responsabilidades.
- Existe poco compañerismo entre los colaboradores, cuando realizan trabajos en equipo estos no son de manera armoniosa, no cooperan y además la comunicación entre ellos es omisa, para sobrellevar esto, no existe interés por los jefes dado que no promueve capacitaciones ni accesos a informaciones que son necesarias en el cumplimiento de las labores.

Asimismo, considerando el objetivo específico de la presente investigación, se puede inferir que el clima organizacional en los colaboradores de la organización, sienten compromiso, y consideran que son factores claves para la prosperidad de la empresa, eso lo mencionan el 68% de los encuestados, esto hace que la empresa funcione de manera integrada, con mejores resultados, pero sería mejor que sea el 100%.

En los colaboradores y los administrativos de la empresa REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL, existe un estado actual regular del clima organizacional, puesto que no todos los que laboran presentan perspectivas de una situación acoplable y no todos interactúan en las labores, pues estos están dispersos en sus áreas en poca medida llegan a interactuar.

## V. CONCLUSIONES

El clima organizacional en la institución en estudio como en las definiciones que se presentaron en la presente investigación nos dan a entender que, es un tema de gran importancia para una empresa, por estas razones, si la empresa no cuenta con procesos que cumplan y apoyen acorde con el trabajador el clima de la organización, pues se puede influir que la productividad y el rendimiento que se espera un en colaborador va a fallar.

Los resultados, permiten concluir que el clima en la organización en estudio, necesitan mejoras, no solo de manera general, sino también por cada dimensión de la variable, para que pueda influir positivamente en la empresa.

Los resultados obtenidos en la empresa reyes servicio generales fumigaciones Y PQS SRL pudo ser analizados, de acuerdo a los comportamientos que tuvieron sus trabajadores, así como también de acuerdo a las necesidades que presentaron ellos mismo, esto nos da un enfoque para mejorar los aspectos de clima organización en función al bienestar de la empresa.

Con respecto a la dimensión autonomía, los colaboradores mencionan que, sí se están involucrando en la toma de decisiones, acoplándose a un compromiso que tienen ellos hacia con la empresa, superando obstáculos, aplicando mejoras en los métodos tradicionales como las relaciones interpersonales que puedan favorecer la comunicación entre los trabajadores.

En cuanto a la dimensión remuneración, los colaboradores, mencionan que reciben salarios e incentivos adecuados, reconociendo la buena labor realizada y en la dimensión de motivación personal los trabajadores, mencionan que la empresa es un medio laboral que en definitiva busca el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Además, consideran que su trabajo es valorado y la empresa les brinda sus beneficios para su desarrollo personal y profesional.

## REFERENCIAS

- Anzola, O. (2003). *Talento humano el mejor activo* (<http://talentohumanoindustrialb.blogspot.com/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html> ed.).
- Bernal, C. (2010). *metodologia de la investigacion* (<https://docplayer.es/31316487-Tomado-bernal-cesar-a-2010-metodologia-de-la-investigacion-tercera-edicion-pearson-educacion-colombia.html> ed.). Colombia.
- Bravo, S. M., & Tunque, R. L. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque*. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo\\_Saucedo\\_Marco\\_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias* ([http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html) ed.). Mexico: Editorial Trillas.
- Campos, L. L. (2012). *Estilo de Liderazgo Directivo y CLima Organizacional en una institución educativa del Distrito de Ventanilla - Region Callao*. Lima.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN, México, 2011.
- Espejo, R. M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la direccion regionalde agricultura Junin*. Junin, Huancayo. Obtenido de [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen\\_Tesis\\_Licenciado\\_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Fernández, D. ., & Gonzales, D. . (2018). *Clima laboral y su influencia en la atencion al cliente en la sociedad de Beneficencia de Chiclayo*. Lambayeque, Chiclayo. doi:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4484/Fern%C3%A1ndez%20D%C3%A1vila%20-%20Gonzales%20Duarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallegos, P. F. (2016). *clima organizacional y s relacion con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Publico gerencia administrativa de Arequipa*.

- Arequipa, Arequipa. Obtenido de  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1>
- Gamarra, Z. . (2017). *Diseño de un modelo de medición del clima organizacional en base a las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Geencia Regional e Transportes y Comunicaciones*. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de  
[file:///C:/Users/USER\\_PC/Downloads/Gamarra%20Zola.pdf](file:///C:/Users/USER_PC/Downloads/Gamarra%20Zola.pdf)
- Garcia, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.
- Goncalvez, A. (1997). *Dimensiones Del clima organizacional* . Obtenido de  
[https://www.google.com/search?q=16+Goncalves,+Alexis.+Articulo+de+Internet+%E2%80%9CDimensiones+del+Clima+Organizacional%E2%80%9D.+Sociedad+Latino+Americana+para+la+calidad+\(SLC\),+Internet,+Diciembre+1997.&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwibrleYxe3uAhUxJrkGHUkNDZQ](https://www.google.com/search?q=16+Goncalves,+Alexis.+Articulo+de+Internet+%E2%80%9CDimensiones+del+Clima+Organizacional%E2%80%9D.+Sociedad+Latino+Americana+para+la+calidad+(SLC),+Internet,+Diciembre+1997.&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwibrleYxe3uAhUxJrkGHUkNDZQ)
- Hernandez, S. R. (2010). *metodologia de la investigacion* (<https://metodologiaecs.wordpress.com/2013/02/20/libro-metodologia-de-la-investigacion-5ta-ed-sampieri/> ed.). Mexico.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico. Obtenido de  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hinojosa, C. (2015). *"Clima organizacionaly satisfaccion laboral de profesores del colegio sagrado corazones padres franceses"*. Chile.
- Jimenes, D. (2017). *Clima organizacionaly sus incidencias en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades publicas"*. Ecuador.
- Peralta, R. (2012). *Clima Organizacional*. Obtenido de  
<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Riveros, B. G. (2017). *Clima oganizacional y desempeño laboral de los servidores publicos del Poder Judicial Caylloma-Arequipa*. Arequipa. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16349/Riveros\\_BGA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16349/Riveros_BGA.pdf?sequence=1)

- Rodrigo, P. (2015). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>
- Rodriguez, G. (1999). *Dimensiones del clima organizacional* ([http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones\\_del\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html) ed.). Mexico.
- Rodriguez, G. (2001). *Metodologia de evaluacion del clima organizacional* ([file:///C:/Users/JOEL/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeEvaluacionDelClimaOrganizacionalATrav-5061177%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/JOEL/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeEvaluacionDelClimaOrganizacionalATrav-5061177%20(2).pdf) ed.). Mexico.
- Sanchez, G. (2017). *Boletín científico N° 08*. Hidalgo. Mexico: Universidad Autonoma del estado de Hidalgo.
- Segura, R. J. (2016). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de utiles escolares y de oficina TAI-LOY S.A.-Chiclayo*. Lambayeque, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solano, R. S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui*. San Martin, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1)
- Vasquez, S. A. (2015). *Consultoria sobre el clima organizacional para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias economicas de la universidad de el Salvador*. El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9416/1/CONSOLIDADO%20TESIS%20MAESTRIA%2007-12-15.pdf>
- Zans, C. A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Matagalpa. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Formato del cuestionario sobre clima organizacional

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la universidad SEÑOR DE SIPAN 2018. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

#### Datos Generales

**Edad:** ( ) **Sexo** ( )

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

**Completamente en desacuerdo = 1**

**En desacuerdo = 2**

**Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3**

**De acuerdo = 4**

**Completamente de acuerdo = 5**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>					
1	¿Las tomas de decisiones de cada área se toman de forma horizontal?					
2	¿Las decisiones en las áreas se toman de forma oportuna?					
3	¿Mi jefe incluye a todos en la toma de decisiones?					
4	¿Las decisiones en su área se hacen pensando en bienestar de los trabajadores?					

5	¿En la empresa empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones?					
	<b>REMUNERACION</b>					
6	¿Considero que los beneficios que recibo en mi trabajo son los adecuados?					
7	¿La empresa otorga mi pago en la fecha indicada?					
8	¿En mi centro laboral reconocen la buena labor realizada?					
9	¿Los incentivos adicionales son distribuidos de forma justa?					
10	¿La recompensa e incentivos que se reciben se dan de acuerdo al cumplimiento de objetivos o metas?					
	<b>MOTIVACION PERSONAL</b>					
11	¿Considera tratable y armonioso el lugar donde labora?					
12	¿ Estima usted que su trabajo es valorado continuamente dentro de la empresa?					
13	¿Cuándo realizo eficazmente mi trabajo recibo reconocimiento, cartas de felicitaciones, bonos etc.?					
14	¿La empresa me brinda beneficios sociales: cts., gratificaciones, vacaciones y descanso remunerado?					
15	¿Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral?					
16	¿La empresa brinda capacitaciones para mi desarrollo?					
17	¿Considera usted que el gerente de la empresa laborable es un líder?					
18	¿Considera usted que su Jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?					
19	¿Su jefe inmediato motiva al personal dándole algún incentivo de acuerdo a sus logros?					

## Anexo 2. Ficha de validación de los instrumentos



### FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

#### I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres : García Yocero Abraham José
- 1.2 Título profesional : Lic. Administración
- 1.3 Grado académico : Mg. Carlos Yocero Romano
- 1.4 Institución o empresa donde trabaja : USS
- 1.5 Cargo que desempeña : Docente
- 1.6 Experiencia profesional en años : 10 años
- 1.7 Teléfono : 974416370
- 1.8 Correo electrónico : gjosely@croce-uss.edu.pe
- 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

#### II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

##### 2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		+		
Cuestionario 2				

##### 2.3 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		+		
Cuestionario 2				

##### 2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		+		
Cuestionario 2				



**2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		x		
Cuestionario 2				

**2.5 Redacción de los ítems.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1		x		
Cuestionario 2				

**Fecha:**



**Firma del experto**  
DNI: 80270538

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 1.1 Apellidos y nombres : OTERO GONZALES CARLOS  
 1.2 Título profesional : LIC. ADMINISTRACIÓN  
 1.3 Grado académico : MAGISTER  
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : USS  
 1.5 Cargo que desempeña : DOCENTE  
 1.6 Experiencia profesional en años : 15 AÑOS  
 1.7 Teléfono : 988329488  
 1.8 Correo electrónico : carlosotero@cead.uss.edu.pe  
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

**II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS**

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

2.3 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

**2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

**2.5 Redacción de los ítems.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

Fecha:

Firma del experto  
DNI:



4108 29 20

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1 Apellidos y nombres : CASTRO CASTRO FIGUEROA  
 1.2 Título profesional : LIC. EN ADMINISTRACION  
 1.3 Grado académico : MAGISTER EN ADMINIST. DE NEGOCIOS  
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
 1.5 Cargo que desempeña : DOCENTE TIEMPO COMPLETO  
 1.6 Experiencia profesional en años : 8 AÑOS  
 1.7 Teléfono : 990568354  
 1.8 Correo electrónico : miguelangel\_castrocastro@hotmail.com  
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a):

II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

2.2 De los ítems con las variables.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

**2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

**2.5 Redacción de los ítems.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1				
Cuestionario 2				

**Fecha:**

Firma del experto  
 DNI: 76423080



### Anexo 3. Carta de aceptación de la empresa



#### CARTA DE ACEPTACION

*Dra. Elvira Rosas Prado*

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez infórmale que la Srta. **MARÍA SANTOS ESTER ROMERO GUEVARA** con DNI.43040019, trabajadora de la empresa Reyes Servicios Generales Fumigaciones Y PQS SRL, ha sido aceptada su solicitud para realizar su Trabajo de Investigación con título ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES Y PQS SRL-2019.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Chiclayo, enero del año 2019.



  
Ivan U. Reyes Risco  
SUPERVISOR DE OPERACIONES  
RESEFUM S.R.L.

Mail : [ireyes.risco@resefum.com](mailto:ireyes.risco@resefum.com) / [resefum.com](http://resefum.com)

DIRECCIÓN : SIMÓN BOLIVAR 875 ETEN-PUERTO CHICLAYO / OF. INFORMATIVA: SAN ISIDRO N1-23 PAITA-PIURA / TELEFONO 947237808

#### Anexo 4. Matriz de consistencia para elaboración de proyecto de investigación

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** ...MARIA SANTOS ESTER ROMERO

GUEVARA.....

**FACULTAD/ESCUELA:** CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo es el clima organizacional en la empresa reyes servicios generales fumigaciones Y PQS S.R.L?	<b>objetivo general</b> analizar el clima organizacional en la empresa reyes servicios generales fumigaciones Y PQS S.R.L	xiste un nivel óptimo de clima organizacional en la empresa reyes servicios generales fumigaciones Y PQS S.R.L	Clima Organizacional	La investigación que se llevó a cabo es de tipo descriptivo-cuantitativo.	población total de 25 trabajadores	encuesta observación	Programa SPSS
				<b>diseño</b>	<b>muestra</b>	<b>instrumentos</b>	
				Diseño experimental y un diseño cuantitativo.	25 trabajadores	cuestionario	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0795-2019/FACEM-DA-USS de fecha 30/09/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "A", del semestre académico 2019-I, que estuvieron bajo la responsabilidad del Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*Carmen Elvira Rosas Prado*  
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
*Sandra Mory Guarnizo*  
M<sup>te</sup>. Sandra Mory Guarnizo  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
071 481810 - 071 481802  
CAMPUS USS  
Km. 5, Camiseros y Cementa  
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

TR. IV - 2019

## RESOLUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISAURA	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DOMINGO -MORROPÓN- PIURA-2019.	Marketing
2	CHANTA LABAN, OSCAR	ESTUDIO DEL CONSUMO DE PAN EN LA PANADERÍA "SAN JUAN" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.	Marketing
3	CHAPOÑAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL	IMPACTO DE LA ROTACION DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión del Talento Humano
4	COBEÑAS SOPLOPUCO, LISSET CLOTILDE	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA COMPARTAMOS OLMOS, 2019.	Gestión del Talento Humano
5	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP-CHICLAYO 2018.	Gestión del Talento Humano
6	DELGADO VEGA, ROLANDO	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES MENDIVES S.A.C.	Gestión del Talento Humano
7	DIAZ DE LA CRUZ, JOSEIN MAXIMILIANO	ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC	Gestión del Talento Humano
8	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA	ANALISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C	Marketing
9	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
10	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Gestión del Talento Humano
11	HUIMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.E.P. "JOSÉ GÁLVEZ EGÚSQUIZA" - JOSÉ L. ORTÍZ, CHICLAYO	Marketing

**ADMISIÓN E INFORMES**  
 074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
 Km. 5, carretera a Pimentel  
 Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
12	IRIGOIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	DIAGNOSTICO DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC - CHICLAYO- 2019	Marketing
13	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "MOTOCORP" DE CHICLAYO, 2019	Gestión del Talento Humano
14	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	ANALISIS DE LAS VENTAS Y LA RENTABILIDAD EN LA PASTELERIA - PANADERIA "SANTA MERCEDES" - CHICLAYO, 2010-2018	Marketing
15	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE DANY DANIEL, MOTUPE, 2019.	Marketing
16	RABINES PANDURO, RUTH	EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
17	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YOELITO	ANALISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MIBANCO MOTUPE, 2019	Gestión del Talento Humano
18	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL- 2019.	Gestión del Talento Humano
19	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	ANÁLISIS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019.	Gestión del Talento Humano
20	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	DIAGNOSTICO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL E.I.R.L -2019	Gestión del Talento Humano
21	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019.	Gestión del Talento Humano
22	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS RECICLADORES EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO	Marketing
23	TORRES DIAZ YENY ELIZABETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
24	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA - AGENCIA MOSHOQUEQUE.	Marketing

**ADMISIÓN E INFORMES**

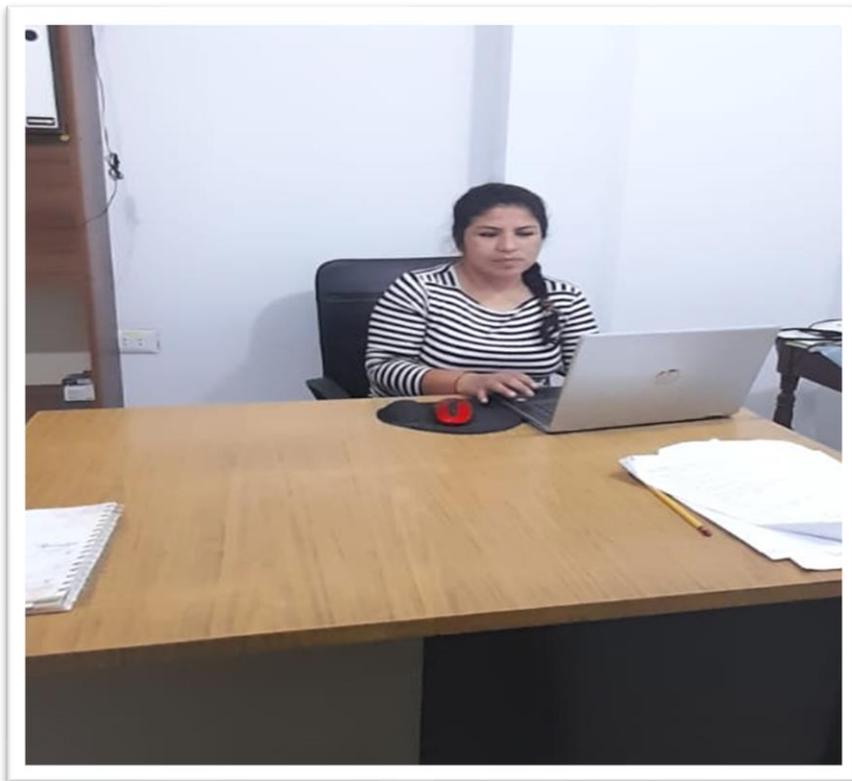
074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**Anexo 5. Fotos de Aplicación de la encuesta**





## Anexo 6. Resultados del Turniting

### ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL- 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>ibdigital.uib.cat</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>psicologiasocialjimena.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>e- portafoliopedagogiainformatizada.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## Anexo 7. Autorización



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 DE JUNIO 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
**MARIA SANTOS ESTER ROMERO GUEVARA** con DNI **43040019**

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES PQS SRL\_2019** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar el título de **GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACION**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ROMERO GUEVARA MARIA SANTOS ESTER	43040019	