

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

MOLINERIA GRUPO RAM SAC– 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Guerrero Alarcón Juan

Asesor

M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel-Perú

2020

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo medir el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC, Chiclayo – 2019, bajo una metodología de investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental, con una población y muestra de estudio de 40 trabajadores de la empresa, seleccionada por muestreo no probabilístico intencional censal. La variable única Clima organizacional se operacionalizó con 4 dimensiones: Responsabilidad, Recompensa, Apoyo y Conflicto, según el modelo de Litwin y Stringer. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario de 30 preguntas en escala de Likert, el cual fue validado por juicio de expertos y resultó confiable con un 0.82 de Alpha de Cronbach. Los principales resultados indicaron que, a nivel global, el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo resultó en un nivel de calificación medio en 87.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 10% restante en un nivel bajo. La medición según dimensiones obtuvo un nivel medio en 97.5%, y alto solo en un 2.5% en su dimensión Responsabilidad; medio en 82.5%, alto solo en un 2.5%, y bajo en el otro 15% restante en su dimensión Recompensa; nivel medio en 87.5%, y bajo en 12.5% en su dimensión Apoyo; y en su dimensión Conflicto en un nivel de calificación medio en 77.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 20% bajo.

Palabras clave: Clima organizacional, Conflicto, Molinería, Recompensa, Responsabilidad.

ABSTRAC

The objective of this research was to measure the organizational climate of the M Molinería Grupo RAM SAC, Chiclayo - 2019, under a descriptive and non-experimental design research methodology, with a population and study sample of 40 workers of the company, selected by non-probabilistic censal sampling. The unique variable Organizational climate was operationalized with 4 dimensions: Responsibility, Reward, Support and Conflict, according to the model of Litwin and Stringer. As a data collection technique, the survey was used with its instrument, the questionnaire of 30 questions on a Likert scale, which was validated by expert judgment and proved reliable with a 0.82 of Alpha de Cronbach. The main results indicated that, at a global level, the organizational climate of the Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo resulted in an average qualification level of 87.5%, high only by 2.5%, while in the other 10% remaining at a low level. Measurement according to dimensions obtained an average level of 97.5%, and high only by 2.5% in its dimension Responsibility; medium in 82.5%, high only in 2.5%, and low in the other remaining 15% in its Reward dimension; average level in 87.5%, and low in 12.5% in its dimension Support; and in its Conflict dimension at an average rating level of 77.5%, high only by 2.5%, while in the other 20% low.

Keywords: Organizational climate, Conflict, Molinería, Reward, Responsibility.

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRAC	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Problema de la investigación	10
1.2. Antecedentes	12
1.3. Formulación del problema	19
1.4. Aspectos teóricos	19
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
1.6. Justificación	23
II. MATERIAL Y MÉTODOS	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.1.1. Tipo de investigación	24
2.1.2. Diseño de investigación.....	24
2.2. Población y muestra.....	24
2.2.1. Población	24
2.2.2. Muestra.....	25
2.3. Variables	25
2.4. Operacionalización	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26

2.5.1. Validez y confiabilidad.....	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Tablas y gráficos	28
3.1.1. Medición por dimensiones	28
3.1.2. Medición global de la variable	32
3.1.3. Medición por pregunta	33
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Cuestionario.....	66
Anexo 2: Resolución del Trabajo de investigación.....	68
Anexo 3: Fichas de validación	70
Anexo 4: Reporte de turnitin.....	85
Anexo 5: Acta de originalidad	86
Anexo 6: Formato T1	87
Anexo 7: Declaración Jurada	88
Anexo 8: Fotos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	26
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad	27
Tabla 4. Resultados de la dimensión Responsabilidad.....	28
Tabla 5. Resultados de la dimensión Recompensa.....	29
Tabla 6. Resultados de la dimensión Apoyo	30
Tabla 7. Resultados de la dimensión Conflicto	31
Tabla 8. Resultados de la variable clima organizacional.....	32
Tabla 9. Políticas y reglamento que facilitan su desempeño.....	33
Tabla 10. Funciones y responsabilidades definidas.....	34
Tabla 11. Conformidad con las reglas	35
Tabla 12. Metas razonables	36
Tabla 13. Procedimientos que ayudan a realizar el trabajo	37
Tabla 14. Libertad de realizar sus funciones según su criterio.....	38
Tabla 15. Toma de iniciativa permitida.....	39
Tabla 16. Responsable del trabajo realizado	40
Tabla 17. Oportunidad de toma de decisiones.....	41
Tabla 18. La institución le capacita para mejorar sus actividades.....	42
Tabla 19. Se le felicita cuando hace bien su trabajo.....	43
Tabla 20. Siente que su esfuerzo es recompensado.....	44
Tabla 21. Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas.....	45
Tabla 22. Reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal.....	46
Tabla 23. Ayuda mutua	47
Tabla 24. Buenas relaciones entre los trabajadores.....	48
Tabla 25. Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita.....	49

Tabla 26. El ambiente es el ideal para desempeñar sus funciones	50
Tabla 27. Confianza en sus compañeros de trabajo.....	51
Tabla 28. Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones.....	52
Tabla 29. Trato justo por parte de su jefe	53
Tabla 30. Buena impresión si se mantiene callado para evitar desacuerdos	54
Tabla 31. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	55
Tabla 32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.....	56
Tabla 33. En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la dimensión Responsabilidad	28
Figura 2. Resultados de la dimensión Recompensa	29
Figura 3. Resultados de la dimensión Apoyo	30
Figura 4. Resultados de la dimensión Conflicto.....	31
Figura 5. Resultados de la variable Clima Organizacional	32
Figura 6. Políticas y reglamento que facilitan el desempeño	33
Figura 7. Funciones y responsabilidades definidas	34
Figura 8. Conformidad con las reglas.....	35
Figura 9. Metas razonables.....	36
Figura 10. Procedimientos que ayudan a realizar el trabajo.....	37
Figura 11. Libertad de realizar funciones según su criterio	38
Figura 12. Toma de iniciativa permitida	39
Figura 13. Responsable del trabajo realizado.....	40
Figura 14. Oportunidad de tomas decisiones.....	41
Figura 15. La institución le capacita para mejorar sus actividades	42
Figura 16. Se le felicita cuando hace bien su trabajo	43
Figura 17. Siente que su esfuerzo es recompensado	44
Figura 18. Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas ...	45
Figura 19. Reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal	46
Figura 20. Ayuda mutua	47
Figura 21. Buenas relaciones entre los trabajadores.....	48
Figura 22. Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita	49
Figura 23. El ambiente es el ideal para desempeñar sus funciones.....	50
Figura 24. Confianza en sus compañeros de trabajo	51

Figura 25. Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones	52
Figura 26. Trato justo por parte de su jefe.....	53
Figura 27. Buena impresión si se mantiene callado para evitar desacuerdos.....	54
Figura 28. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes ..	55
Figura 29. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	56
Figura 30. En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses.....	57

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de la investigación

Muchas organizaciones aun cuando la globalización está muy avanzada, siguen manteniendo el paradigma de éxito individualista, bajo el pensamiento de que buenos resultados empresariales dependen solo de quienes comandan, es decir, los directivos, mas no de todo el equipo de trabajo detrás de ellos. Este paradigma lo único que hace es sobrevalorar el papel del directivo. Es bueno saber que ese pensamiento está cambiando hacia organizaciones participativas entre sus miembros, esto es, la consideración de que sus trabajadores son el recurso más importante con el que puedan contar, pues, aunque tuviesen grandes montos de capital para invertir en maquinaria, tecnología, esto no sería suficiente sin talento humano capaz de hacerle frente (Segredo, García, León y Perdomo, 2017).

Las investigaciones en torno al clima organizacional han analizado y continúan analizando, cómo perciben los trabajadores las características de su entorno laboral. Así, una buena gestión del recurso humano es pilar para lograr los objetivos trazados en términos de relaciones laborales armoniosas y eficaces. Empero, dicha percepciones son dependiente en gran medida de las actividades, interacciones y demás experiencias experimentadas en la organización. De ello es que el clima organizacional es un reflejo de la interacción entre características personales y organizacionales (Iglesias y Sánchez, 2015).

A nivel nacional, en años anteriores, no se le daba la importancia necesaria al clima organizacional, porque las empresas tenían un enfoque tradicional en cuanto al trato a sus colaboradores. Actualmente, algunas instituciones aún presentan problemas internos que afecta directamente al personal, puesto que no perciben un clima agradable en el lugar donde desempeñan sus labores. Por ello, Pamela Díaz, Gerente de Gestión Humana de BDO Perú en el 2017, realizó un estudio del clima laboral, quién obtuvo como resultado que las empresas peruanas pierden el 30% de sus trabajadores anualmente por la ausencia de un buen clima organizacional. Este porcentaje ha originado una baja productividad y competitividad en las empresas, dado que es una cifra alarmante.

Según un estudio realizado en el año 2017, por la entidad consultora Supera, acerca de la satisfacción laboral en las organizaciones de Lima, Chiclayo y Arequipa, se obtuvo como resultado, que el 71% de los colaboradores no se sienten valorados por su empresa. Mencionando además que del 71 %, el 41% de trabajadores no cuentan con el apoyo ni con las herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos tanto personales como laborales; mientras que el 52% indica que existe la ausencia de comunicación con su jefe directo. Por consecuencia los factores mencionados de acuerdo a la encuesta realizada, genera insatisfacción laboral en los empleados. No obstante, los trabajadores consideran que para mejorar la insatisfacción, es que las empresas reconozcan su efectividad en la realización de sus actividades, así mismo que se les capacite de manera constante y sobre todo exista una mejor comunicación entre el equipo de trabajo, así como con su jefe directo

A nivel local este trabajo de investigación se realizará en la Molinería Grupo RAM SAC de la ciudad de Lambayeque, la empresa ya tiene 08 años en el mercado y está consolidándose como una organización que brinda los servicios de pilado y transporte de los derivados del arroz, en estos últimos meses se identificó que no existe un clima organizacional adecuado, por la percepción de los mismos colaboradores de la institución. Esta problemática identificada no permite que el colaborador realice sus actividades de manera efectiva y eficiente, por lo mismo que es un factor que influye en el rendimiento laboral. Por ello, es importante que en una empresa exista un clima agradable para ellos, que además traerá como consecuencia, un resultado positivo tanto para el bienestar individual como el bienestar de la empresa. Así mismo, se observó que los colaboradores no se sienten satisfechos con algunas cosas que se están llevando a cabo de parte de dirección, de tal forma que no les permite desarrollar sus actividades de manera efectiva y eficiente.

Es por ello que las instituciones deben tomar conciencia y sobre todo tener en claro que el personal es un factor sumamente importante e indispensable para el crecimiento de la empresa, obteniendo mejores resultados para luego llegar al objetivo organizacional. Es por ello que las organizaciones deben tener en cuenta los factores que influyen en esta problemática para un mejor resultado. Por lo tanto, que un personal se sienta satisfecho en el lugar donde desempeña sus labores es un elemento primordial para la calidad de trabajo esperada por la institución. Además, se considera que en las

empresas es importante que el personal perciba un clima agradable para mantenerlo satisfecho conforme a la forma de la gestión que se está llevando por parte del directorio. Por consiguiente, el presente trabajo de investigación determinará que mejorar el clima organizacional permitirá a la Institución conocer la importancia del cambio a través de la observación.

1.2. Antecedentes

Internacionales

Palomino y Guillermo (2016) graduados de la Universidad Cartagena, ubicada en Colombia, investigó acerca del *“Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.”* Con el objetivo de realizar un análisis de cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en tal empresa. Utilizando una muestra de 49 trabajadores, concluyeron que cuando el clima organizacional mejora, el desempeño también, por lo tanto si existe una relación entre estas dos variables con un 68.7%, ello fue calculado por el coeficiente de correlación de Pearson en Excel, con un nivel de significancia de 0.05. La investigación presentada por los autores respalda la idea que dos variables permiten aportar con mayor contundencia los aspectos teóricos, y así poder verificar el grado de correlación entre ambas variables.

El aporte teórico de esta tesis es su conceptualización del clima organizacional como un elemento crítico y subjetivo, desarrollado en el interior de una organización, que tiene efectos sobre los trabajadores, pues se forma de la percepción, creencia, los comportamientos y valores de éstos, en torno a ámbitos propios de la empresa como sus objetivos, liderazgo, relaciones interpersonales, cooperación, toma de decisiones, motivaciones del colaborador y control. Asimismo, el aporte práctico es su metodología de medición del clima laboral por medio de un cuestionario de opción múltiple en escala de Likert con calificaciones del 1 al 7.

Zans (2017) en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, ubicado en Matagalpa – Nicaragua, quién investigó sobre el *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el*

período 2016” para la determinación de la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de tal facultad, con una muestra de 59 trabajadores, concluyó que los docentes y administrativos de la facultad creen que el mejoramiento del Clima Organizacional incide de manera positiva en el Desempeño Laboral en un 96%, de acuerdo a la estadística desarrollada. La investigación de Zans permite saber si el clima organizacional es una variable que se puede relacionar con otras de aspecto satisfactorio – motivacional, dentro de una población que también presenta respuestas de trabajadores docentes.

El aporte teórico de esta tesis de maestría es su enfoque del clima organizacional en base a Gibson y Colbs (1987), para quienes medir esta variable es la pretensión de captar la esencia de patrones de una unidad empresarial, lo que implica que quienes la integran opinen desde su perspectiva, acerca de los atributos y elementos que hay en ella. El aporte práctico es su subdivisión de perspectivas, dirigiendo dos cuestionarios independientes, uno hacia los trabajadores y otro para los jefes y responsables de áreas, de modo que se pudiese contrastar las opiniones.

Meléndez (2015) en la Universidad Tecnológica Equinoccial, ubicada en Ecuador, quien investigó sobre la *“Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el período 2013-2014”* tuvieron como objetivo la determinación de cómo el clima organizacional incidía sobre el desempeño laboral de dichos servidores, utilizando una muestra de 30 trabajadores, quien además concluyó que el clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral. Puesto que de la formula estadística se observa que el porcentaje es el mismo, siendo un 50%, es decir no se considera ni más ni menos el grado que los funcionarios tienen para asimilar sus responsabilidades. La investigación presentada por el autor nos indica cómo responden los trabajadores quienes tienen un trato directo con público en masa, y quien demuestra que en su contexto las variables no se relacionan.

El aporte teórico de esta tesis de maestría radica en su conjetura del clima laboral como un conjunto de atributos determinados de una organización en específico, que indican o dan a conocer la forma en la que ésta interactúa con sus integrantes y el medio

que le rodea. El aporte práctico, asimismo, es su selección de 5 dimensiones: autonomía, sistema de recompensa, calor y apoyo, estructura del cargo, consideración.

Yubisay (2016) en la Universidad del Zulia, ubicado en Venezuela, investigó sobre "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral del docente en Centros de Educación Inicial*", analizó como estas dos variables se relacionaban en ese contexto, por lo cual concluyó la existencia de relación alta y estadísticamente significativa entre ambas con coeficiente de Spearman de ,726 en una muestra de 110 encuestados, quien además menciona que mientras se incrementa los valores de la variable clima organizacional también de manera significativa los aumentarán los del desempeño laboral. El autor realiza una investigación de nivel correlacional teniendo como unidad de análisis un centro educativo, la información que saldrá de esta investigación se podrá comparar al momento de establecer si guardan o no relación las variables presentadas.

El aporte teórico de esta tesis de maestría es su concepción del clima organizacional como un componente multidimensional, como la columna vertebral de una organización, pues explica, que en función de cómo es percibida sus miembros actúan. Su aporte práctico es su metodología de medición de la variable a través de dos dimensiones: tipos de clima (autoritario, participativo, cooperativo) y factores (liderazgo directivo, comunicación y relaciones interpersonales).

Rodríguez (2016), en la Universidad de Nariño, ubicado en Colombia, investigó sobre "*Percepción individual del Clima Organizacional y el Desempeño laboral en servidores públicos de la carrera administrativa de ICBF Sede regional Nariño*", tuvo como objetivo en esta investigación la determinación de cómo la percepción individual del clima organizacional se encuentra relacionada (o no), al desempeño laboral, utilizando una muestra de 70 individuos. El análisis estadístico permitió concluir la no existencia de relación, puesto que en la prueba de correlación de Spearman (0.290) no resultó estadísticamente, significativa, por ende no se pudo rechazar la hipótesis nula. La investigación presentada por Rodríguez nos señala que el clima organizacional es una de las variables con mayor uso, sin embargo, demuestra que no siempre se acepta la relación con otras variables.

El aporte teórico de este informe se encuentra en su identificación de las teorías que sustentan el clima laboral, como las de Likert 1974, Litwin y Stringer 1968 y

Reichers y Schneder 1990, Chiavenato 2007, mediante las cuales se ha podido comprender en cierto punto, la percepción de las personas a cerca de su ambiente laboral y como ésta influye en su comportamiento dentro de la misma, por lo que dicha percepción puede modificar actitudes, conductas, cogniciones, que incluso afectan el cumplimiento de las metas, su contribución al desarrollo empresarial. Asimismo, el aporte práctico radica en el uso de la Escala de Clima Organizacional – EDCO, que fue diseñada y baremada para Colombia, a fin de medir 8 dimensiones: estilo de dirección, retribución, relaciones interpersonales, claridad, sentido de pertenencia, coherencia en la dirección y valores colectivos, disponibilidad de recursos.

Nacionales

Espinoza (2017) de la Universidad César Vallejo, ubicada en la ciudad de Lima, quién investigó sobre “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa 3094 del Distrito de Independencia, 2015*”, planteó como objetivo la determinación de la relación entre clima y satisfacción laboral en docentes de la I.E. Concluyendo suficiencia estadística ($P= 0,000 < 0,05$) para decir que la relación existe y es positiva media ($Rho = 0,556$). Teniendo una correlación del 64% las variables, ello se obtuvo a través de la encuesta que se hizo a 109 trabajadores. El estudio del autor aporta en esta investigación ya que se enfocan a establecer si existe relación entre variables, una de las cuales es la misma a la de este estudio y su unidad de análisis es similar a la que presento.

El aporte teórico de la tesis radica en su enfoque según Likert 1961, quien estructura el clima organizacional en 4 clases, las mismas que se asocian al tipo de dirección y liderazgo y estilo de trabajo: autoritario explorador, autoritario paternalista, participativo y participativo en grupo. Su aporte práctico va por la subdivisión de la variable para su medición, en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento, monitoreo, comunicación y motivación, en un cuestionario en escala de Likert de nunca a siempre.

Para Medina y Zanoni (2016) en la Universidad Peruana Unión, ubicado en Lima – Perú, investigó sobre la “*Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín*” tuvo como objetivo verificar cómo el Clima Organizacional ejerce influencia sobre la

Satisfacción Laboral en una muestra de 110 docentes, a través de ello concluyó que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral: el 21.3% del nivel de esta satisfacción se explica por el clima organizacional de acuerdo al estadístico Rho de Spearman. Los autores demuestran en esta investigación que una influye sobre otra.

El aporte teórico de esta tesis es su enfoque de concepto según los autores Gómez y Colbs 2001, para quienes el comportamiento de una persona es influenciado por estímulos diversos provenientes del medio en el que se encuentran. Así, una organización es un sistema social caracterizado por factores, percepciones individuales de obligaciones, estímulos, con dimensiones susceptibles de modificar el comportar del individuo. Su aporte práctico es su medición por medio de las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Quispe (2015) en la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicada en la provincia de Andahuaylas, realizó su investigación sobre el “*Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015*”, para la determinación de qué manera se asocian estas variables en dicho contexto. Realizó una investigación correlacional, que fue sostenida por 30 trabajadores, a quienes se les hizo la encuesta. A través de ello se concluyó conforme al coeficiente de Spearman una correlación de 0,652. Ello quiere decir, que existe una relación positiva moderada entre las variables. Por ende, se reafirma la hipótesis general. El autor concluyó conforme al coeficiente de Spearman que, si existe dentro de su contexto una relación entre las variables, de esta forma aporta a esta investigación por demostrar la relación entre las mismas variables a utilizar.

El aporte teórico de esta tesis se encuentra en el uso de la teoría de Likert, quien mide la percepción del clima organizacional en base a 8 dimensiones, las cuales son los métodos de mando, fuerzas motivadoras, procesos de comunicación, de influencia, de toma de decisiones, de planificación, de control y de rendimiento y perfeccionamiento. Sin embargo, como aporte práctico se tiene la elección de solo cinco dimensiones: Estructura, autonomía, Relaciones interpersonales, Recompensa e Identidad.

Pacheco (2015) en la Universidad Nacional de Trujillo, ubicado en la provincia de Trujillo – Perú, investigó sobre “*La influencia del Clima Organizacional en la*

satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pataz en el año 2015” para explicar la influencia del clima laboral sobre la satisfacción del trabajador del municipio. Llegó a concluir asociación de tal forma que resulta significativamente en el desempeño de responsabilidades de los colaboradores un buen rendimiento laboral. Se utilizó una muestra de 37 trabajadores para la encuesta. El autor aporta en esta investigación su resultado, el cual es que las variables, Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral se llegan a relacionar.

El aporte teórico de esta tesis es su visualización de un consenso de su definición en cuanto a que el clima organizacional impacta sobre el trabajador y sus resultados dentro de la institución, ya que su comportamiento está en función de la percepción que tiene del entorno. Su aporte práctico radica en el uso de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, baremada para el contexto peruano, cuyo análisis está en función de 5 factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Casana (2015), de la Universidad Privada Antenor Orrego, ubicada en la provincia de Trujillo, realizó el estudio de *“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chuiquito”* en el cual analiza la relación de las variables concluyendo presencia de asociación altamente significativa y positiva entre estas dos variables, resultado obtenido bajo la encuesta realizada a 174 trabajadores. De acuerdo a la estadística de Rho de Spearman, se identificó que en todas las dimensiones de la primera variable, influye a un nivel medio, con un porcentaje de 44.8% a 51.7%. Así como las dimensiones de la Satisfacción laboral, puesto que también influye el nivel medio, con el 38.5% y 60.3%. Casana demuestra la relación entre las variables dentro de una empresa privada, por lo cual el aporte es significativo para esta investigación.

El aporte teórico de la tesis radica en su enfoque según Likert 1961, quien estructura el clima organizacional en 4 clases, las mismas que se asocian al tipo de dirección y liderazgo y estilo de trabajo: autoritario explorador, autoritario paternalista, participativo y participativo en grupo. Su aporte práctico va por la subdivisión de la variable para su medición, en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento,

monitoreo, comunicación y motivación, en un cuestionario en escala de Likert de nunca a siempre.

Locales

Cotrina (2019) de la Universidad Señor de Sipán de Pimentel realizó la investigación *“Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera – Lambayeque 2019”*, utilizó la escala EDCO para medir las dimensiones de Relaciones interpersonales, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad y Claridad y coherencia en la dirección de la variable Clima Organizacional. Identificó en sus resultados que el clima se encontraba en un nivel bajo en 49%, ello dado que existe desconfianza entre los trabajadores y por eso la información no fluye fácilmente, la comunicación no es asertiva así que las decisiones tomadas o por tomar no tienen una buena base y luego surgen los desacuerdos. Un 44% fue a nivel regular y 7% a nivel alto.

Cruz (2018) de la Universidad César Vallejo de Chiclayo en su tesis *“Estrategias de comunicación interna para mejorar clima organizacional, empresa King Kong Lambayeque – 2018”*, aplicó un cuestionario como instrumento para evaluar a la variable Clima organizacional en sus dimensiones Autonomía individual, Grado de estructura del puesto, Recompensa y Consideración. El estudio fue experimental y en el pre test la muestra calificó el clima en un nivel bajo en 57% en la primera dimensión, en 63%, 77% y 68% en el mismo nivel para las demás dimensiones, respectivamente. Luego de aplicadas las estrategias de comunicación interna llevadas a cabo con un taller de cuatro sesiones (una por dimensión), resultó que el clima organizacional había sufrido un cambio positivo y se mejoró en tanto, las relaciones laborales.

Torres (2017) de la Universidad César Vallejo realizó su tesis de maestría *“Relación del Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016”*, recopiló información de 38 trabajadores resultando que un 52% de éstos se encontraron comprometidos con la organización y entre compañeros existe mutua colaboración, en contraste otro 31% refutó tales afirmaciones, pero en general se puede concluir un clima favorable pero con oportunidades de mejora en ciertas dimensiones, como la comunicación que es la de

menor calificación ya que los trabajadores indicaron no tener bien especificadas sus funciones y que existe más una visión de corto plazo tendiendo a la inmediatez.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo es el clima organizacional en la Molinería Grupo RAM SAC, Chiclayo – 2019?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Clima Organizacional.

Litwin y Strigner (2017) indican que el clima organizacional es “Un conjunto de emociones, sentimientos, y actitudes que experimenta el trabajador en sus relaciones de trabajo. Determina la forma en que los trabajadores perciben su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.” (p.88).

Para Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional aúna propiedades del contexto en el que se trabaja, misma que son susceptibles de una percepción diferenciada de parte de cada trabajador, sea por su afectación positiva o negativa, directa o indirectamente, lo cual termina influyendo en su comportamiento y motivación (citado por Acosta y Venegas, 2010, p. 166).

Esta teoría intenta dar una explicación a aspectos conductuales de las personas que laboran en una empresa, tratando de brindar una descripción de los factores situacionales y del ambiente que determinan la conducta y percepción del individuo. Así, llegan a postular nueve dimensiones para explicar el clima existente en una organización (citado por Acosta y Venegas, 2010, p. 166).

Dimensiones de Clima Organizacional

Aunque Litwin y Stringer dividen el clima organizacional en nueve dimensiones, en el presente trabajo de investigación nos enfocaremos en cuatro dimensiones, las cuales guardan relación a la realidad de la problemática identificada en la institución.

- 1. Dimensión Responsabilidad:** Describe la obligación y autonomía a la hora de llevar a cabo el trabajo. Es importante que el trabajador tenga claro

cuáles son sus actividades como responsable del área o del cargo, así mismo tenga la seguridad de tomar decisiones ante un determinado problema. De tal forma que el empleado sea autónomo en base a su función en determinados momentos y situaciones que se presenten. De esta manera el personal podrá percibir un clima agradable, puesto que se está respetando su autonomía en el área que está a cargo (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

Indicador Estructura: Se centra en lo que siente el colaborador sobre la estructura organizacional, las políticas internas, obligaciones, jerarquía, regulaciones y restricciones, que inciden en el desempeño de su labor (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

Indicador Autonomía: Refiere al grado de compromiso del individuo de determinada empresa con el trabajo que realiza, se refiere a estar comprometido en un nivel elevado con su labor, tomando sus propias decisiones y siendo responsable de las mismas (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

2. **Dimensión Remuneración:** Es la justicia distributiva en relación con el salario. La remuneración es lo que corresponde por derecho al trabajador, quien brinda su servicio para el cumplimiento de los objetivos de la organización, por ello es necesario que sea recompensado de manera justa por el trabajo eficiente y efectivo realizado por el colaborador, generando así un clima apropiado en la empresa, puesto que de esa manera el empleado estará conforme con el salario justo que se le desembolsa por su trabajo (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

Indicador Incentivos: Corresponde a los incentivos recibidos por la realización de un trabajo bien hecho. Es la medida en que diferentes organizaciones prefieren utilizar más el premio que el castigo en sus trabajadores y así mejorar el clima laboral.

Indicador Sanciones: Corresponde a los incentivos recibidos por la realización de un trabajo bien hecho. Es la medida en que diferentes

organizaciones prefieren utilizar más el premio que el castigo en sus trabajadores y así mejorar el clima laboral.

Indicador Estándares de desempeño: Es el énfasis que establecen las diferentes organizaciones sobre las normas de rendimiento y eficiencia para su reconocimiento (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

- 3. Dimensión Apoyo:** Es la consideración por parte de los colegas y el supervisor. Puede ser denominada también como la cooperación conjunta de los colaboradores, el apoyo mutuo entre los miembros de la organización, tanto como los directivos y colaboradores, esto permitirá al trabajador percibir un clima óptimo, debido que es mejor desarrollar un trabajo en equipo que de forma individual, permitiéndoles así a enseñar y aprender el uno del otro (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

Indicador Relaciones: Es el grado de percepción que los miembros de una organización tienen en referencia a si existe un ambiente laboral grato en el que se pueden establecer relaciones sociales buenas tanto entre compañeros de mismo rango como con sus jefes y subordinados (p. 50).

Indicador Cooperación: Refiere a si existe un espíritu de ayuda recíproca entre directivos y demás trabajadores en un equipo laboral. Con la finalidad de apoyarse en las diferentes áreas y en la misma área a la que pertenece el trabajador (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

- 4. Dimensión conflicto:** Describe los grados de libertad de los empleados para expresar sus opiniones sin represalias. Es importante que el colaborador tenga la libertad y la confianza de expresar lo que siente o piensa ante una determinada situación que exista en la organización, así mismo ser respetado por sus compañeros. Además, los trabajadores se sentirán valorados e importantes para la empresa (Litwin y Stringer, 1968

citado por Soares, 2013, p. 50).

Indicador Riesgo: Engloba el sentimiento sobre los retos o desafíos que el trabajo implica para el logro de los objetivos propuestos. Ser conscientes que cada acción tendrá consecuencias, sean positivas o no.

Indicador Tolerancia al Conflicto: Grado en que los miembros de una empresa (del mismo rango, superiores o subordinados), se predisponen a aceptar opiniones discrepantes o discordantes sin temor a enfrentamientos (dentro de los límites permisibles) para la solución de inconvenientes en el menor tiempo o ni bien hayan surgido. Buscan solucionar los problemas que se puedan presentar en el clima organizacional.

Indicador Identidad: Sentido de pertenencia, de ser parte del todo de la empresa. Es un elemento súper valioso para la formación de un equipo de trabajo, pues si se comparten los objetivos personales con los de la organización, entonces todos se encaminarán en una misma línea hacia el logro y trabajarán en un ambiente favorable. En donde los trabajadores se desarrollen en el ámbito personal y laboral sin ningún inconveniente (Litwin y Stringer, 1968 citado por Soares, 2013, p. 50).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Medir el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC, Chiclayo – 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Medir el clima organizacional en la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo – 2019, en por dimensiones.
- b. Medir el clima organizacional global en la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo – 2019.

1.6. Justificación

La justificación metodológica radica en la realización de una investigación descriptiva y con diseño no experimental que emplea a la encuesta como técnica para recabar información y por medio de la interpretación de ésta, diagnosticar el comportamiento de la variable Clima Organizacional en la empresa de estudio. Es importante señalar que este estudio se justifica porque su análisis representa una herramienta de eficacia para la dirección de problemas derivados en diario accionar laboral. Cuando los factores que afectan el clima laboral en una empresa son detectados, entonces se pueden promover estrategias para elevar la motivación del cliente interno (trabajador) y ello se refleje en la satisfacción del cliente externo. En contraste, un inadecuado clima organizacional compromete la misión institucional, los niveles de motivación laboral y el rendimiento laboral.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Esta tesina es de tipo Descriptivo, la cual se refiere a estudios que describen situaciones, contextos, fenómenos, etc., detallando como son y cómo se manifiestan, a fin de que puedan ser especificados sus características, perfiles, procesos, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.171).

La tesina es de tipo descriptivo dado que se tiene por objetivo medir el clima organizacional de modo descriptivo como variable conjunta y a nivel de sus dimensiones en la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo – 2019.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en esta investigación se observan eventos ya existentes, no eventos que se formen por manipulaciones externas, por eso se trata de un estudio no experimental. Asimismo, en estudios transaccionales o transversales la información es recabada en un momento específico.

O → M → X

Donde:

O = Observación

M = Muestra

X = Clima organizacional

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población según Lepkowski (2008) citado en Hernández, Fernández, y Baptista (2014), se define como el conjunto de todos los casos que tienen relación

con las especificaciones de un tema, esto es, con características definidas y claras de contenido, lugar y tiempo.

La población del presente estudio se conforma por la totalidad de los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo – 2019, los cuales son en total de 40 trabajadores.

2.2.2. Muestra

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población, que es representativa de la misma, ya que pocas veces es posible medir la totalidad de elementos poblacionales (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

La muestra se determinó por muestreo no probabilístico intencional censal, el cual indica que como el número de la población es finita y de acceso, se tomará el total de población como muestra de estudio.

2.3. Variables

Variable Clima organizacional

Litwin y Strigner (2017, p. 88), el clima organizacional aúna propiedades del contexto en el que se trabaja, misma que son susceptibles de una percepción diferenciada de parte de cada trabajador, sea por su afectación positiva o negativa, directa o indirectamente, lo cual termina influyendo en su comportamiento y motivación.

2.4. Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnicas e Instrumentos	Escala
Clima organizacional	Responsabilidad	Estructura	Encuesta/ Cuestionario	Escala de Likert
		Autonomía		
	Recompensa	Incentivos		
		Sanción		
	Apoyo	Reconocimiento		
		Relaciones Cooperación		
Conflicto	Riesgo	Tolerancia al conflicto		
		Identidad		

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica Encuesta

Esta técnica es utilizada en investigaciones cuantitativas para mediante la cual, con su instrumento el cuestionario, se recopilen datos por preguntas que se direccionan a extraer del grupo muestral información que se necesita en la investigación y que puedan dar valoraciones que permitan realizar interpretaciones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.211).

Instrumentos Cuestionario

Su estructura abarca un grupo de preguntas respecto de una o más variables que se pretenden medir, congruentes con el problema e hipótesis planteados (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.125).

Este instrumento estará conformado por una serie de preguntas que se aplicarán a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo, además será elaborada y realizada por el investigador considerando cada indicador del cuadro de operacionalización de la variable, con el fin de obtener el conocimiento para medir el clima organizacional, bajo preguntas en escala de Likert, según 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4= De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. El análisis de las respuestas, sin embargo, fue en base a 3 baremos para cada dimensión: 1: Bajo, 2: Medio y 3: Alto.

2.5.1. Validez y confiabilidad

La validez del cuestionario fue realizada por juicio de expertos: 3 profesionales docentes de la Universidad Señor de Sipán cuya calificación sobre el cuestionario fue pertinente.

La confiabilidad del cuestionario se determinó en base a los resultados de la prueba piloto aplicada a 10 trabajadores, datos procesados en el software SPSS25 para obtener el estadístico Alpha de Cronbach el cual arrojó como resultado que se trataba de un instrumento confiable a un nivel alto con porcentaje de 0.85%:

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	25

Fuente: Prueba piloto

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

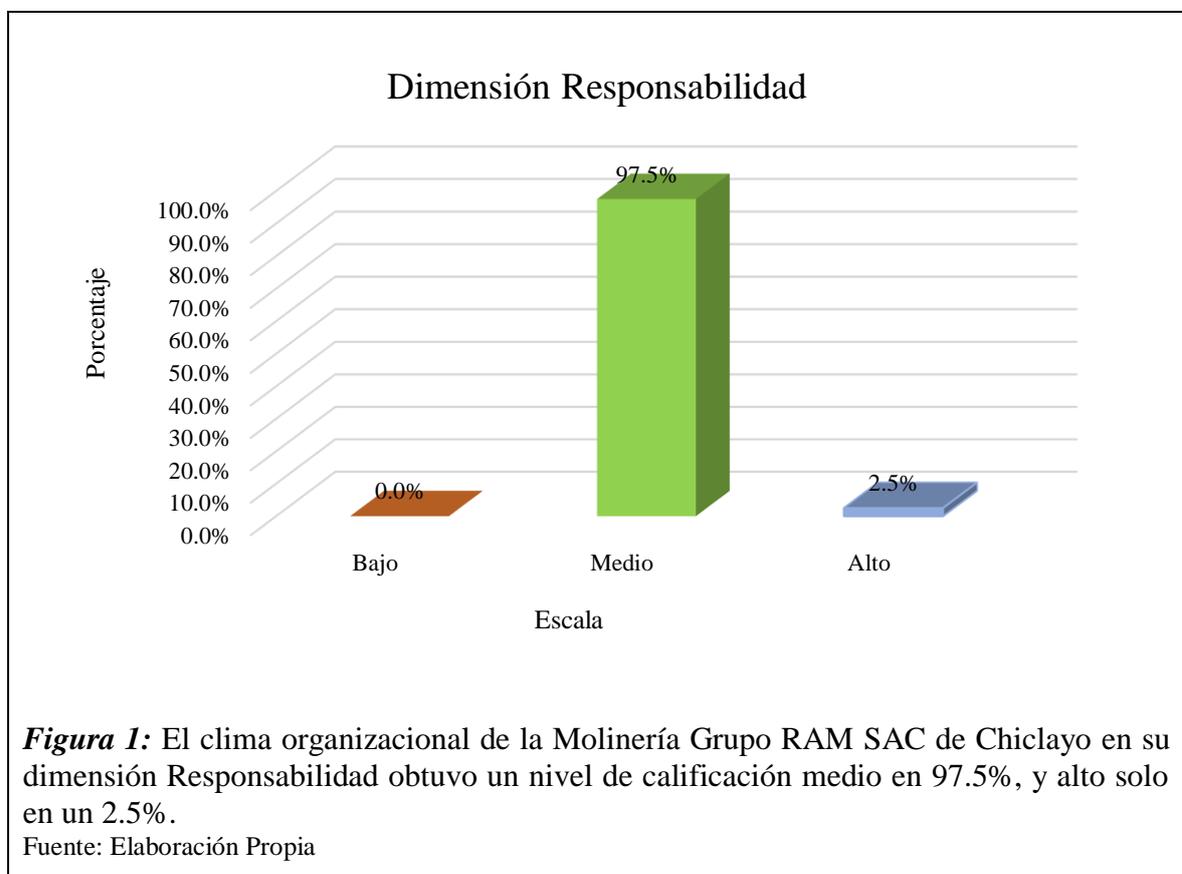
3.1.1. Medición por dimensiones

Dimensión 1: Responsabilidad

Tabla 3.
Resultados de la dimensión Responsabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	39	98%
Alto	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



Estos resultados son debido a que un 80% de trabajadores tuvo opiniones en desacuerdo e indeciso con que las políticas y reglamentos de la empresa les faciliten cumplir con sus labores, así mismo, más de la mitad de trabajadores no está seguro de que sus

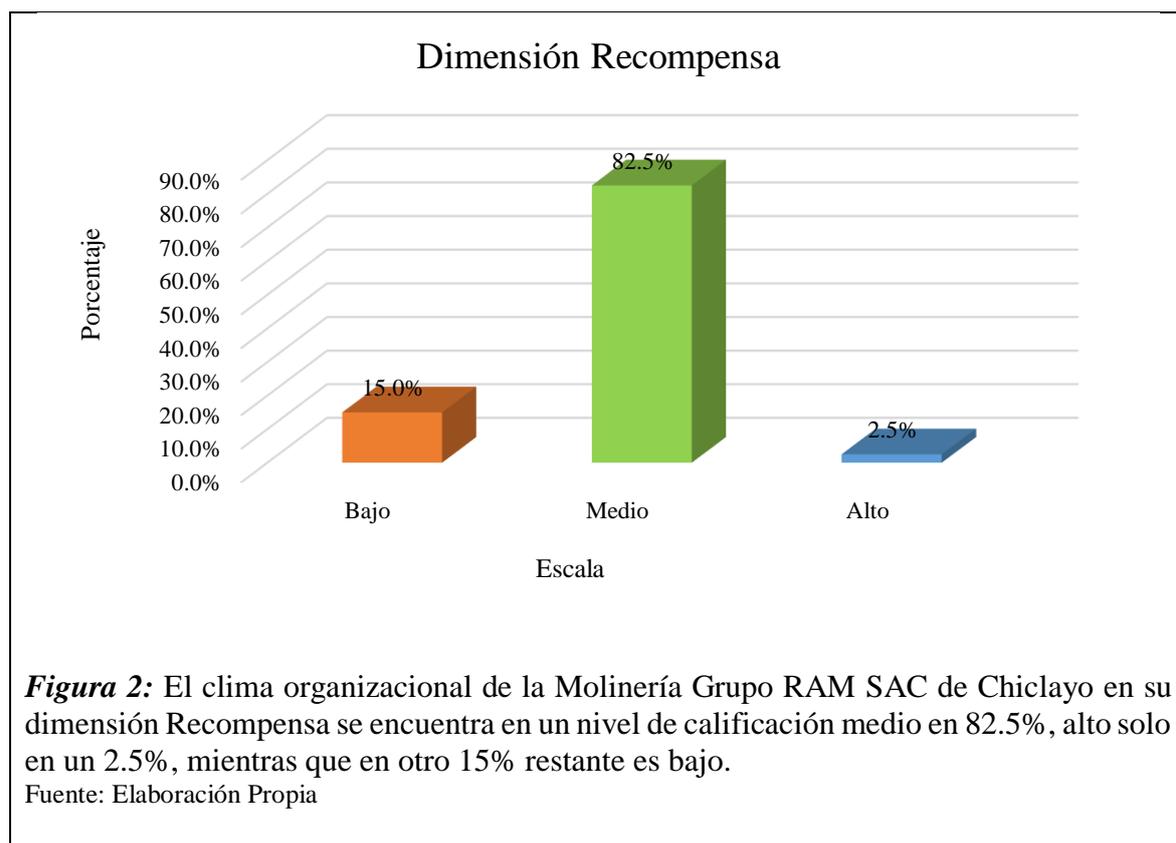
funciones y responsabilidades estén definidas de forma clara y tampoco expresan total acuerdo y conformidad con las reglas de la organización. Asimismo, solo un 13% considera que las metas fijadas por su jefe son razonables para realizar sus labores, a la vez que solo para un 23% de trabajadores los procedimientos de su área le ayudan y otro 20% siente que tiene libertad de trabajar conforme a su criterio. Solo un 18% de ellos opina que se le permite tomar iniciativa y se siente responsable completamente de su trabajo, mientras que solo un 13% siente que su trabajo le permite tomar decisiones.

Dimensión 2: Recompensa

Tabla 4.
Resultados de la dimensión Recompensa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	15%
Medio	33	83%
Alto	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



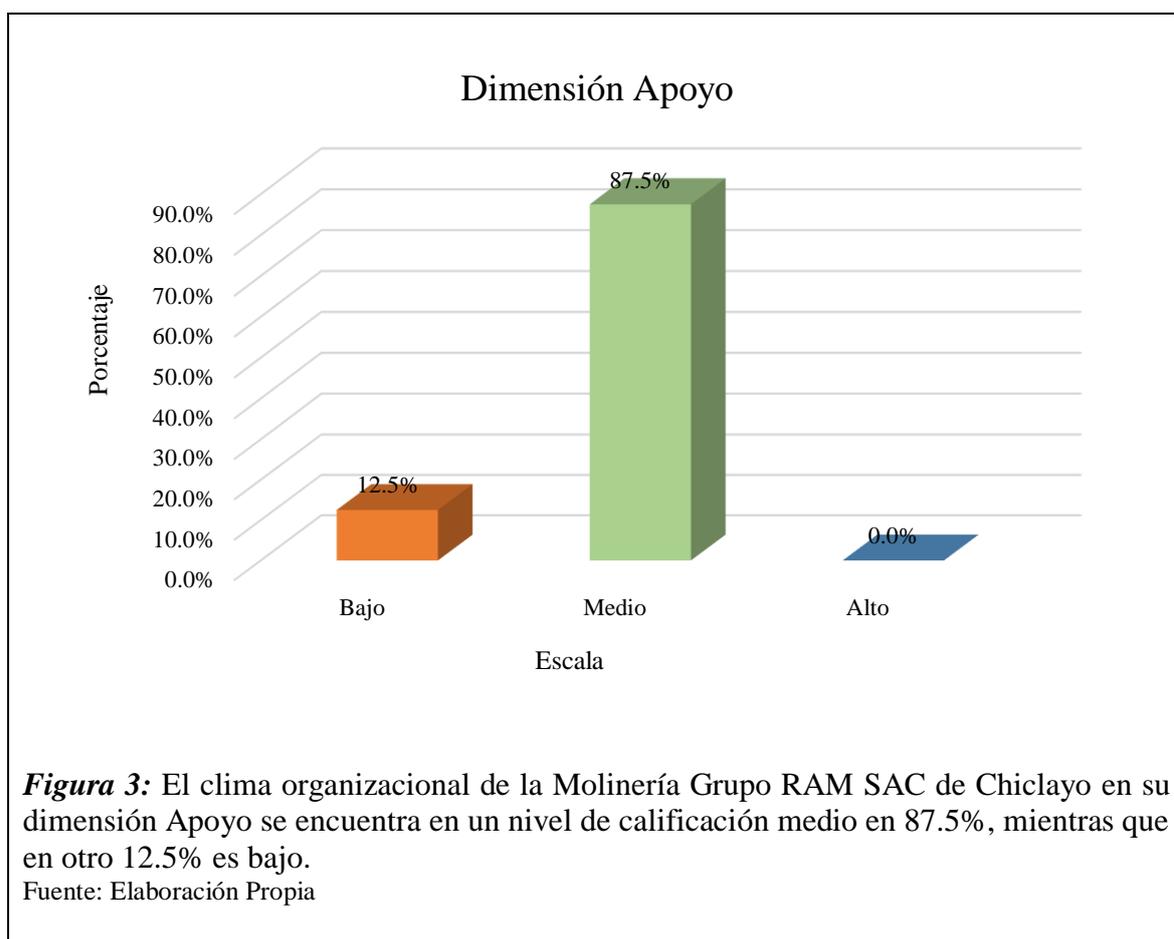
Estos resultados se deben a que, para la mayoría, un 65%, la empresa no les brinda capacitaciones que mejoren el desarrollo de sus actividades, tampoco se les felicita por un trabajo bien realizado, aunque para un 48% de los encuestados estuvo de acuerdo con que su esfuerzo es recompensado como debe de ser, asimismo, otro 43% indicó estar de acuerdo con las recompensas económicas que se le da ante el logro de sus metas, y con las reuniones de reconocimiento y valoración a su esfuerzo en el logro de metas y objetivos de la empresa.

Dimensión 3: Apoyo

Tabla 5.
Resultados de la dimensión Apoyo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13%
Medio	35	88%
Alto	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



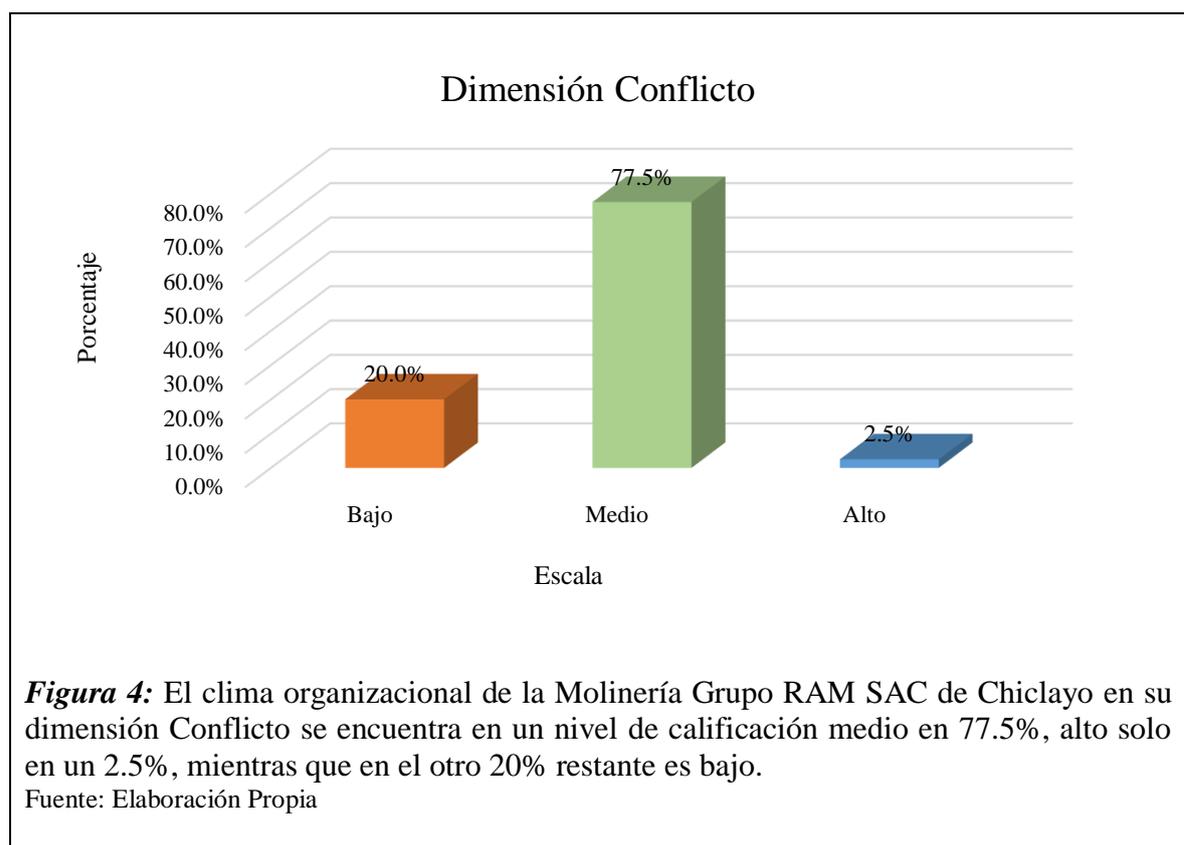
Estos resultados responden a que para el 43% de trabajadores, éstos se ayudan el uno al otro (35% en desacuerdo), para otro 40% las personas se llevan bien (33% en desacuerdo), aunque para el 55% de colaboradores encuestados, cuando necesitan apoyo sus compañeros no necesariamente se la brindan, dando lugar así, a que el 50% de ellos opine estar en desacuerdo con que el ambiente creado sea el ideal para el desempeño de sus funciones y que 40% no sienta confianza en sus compañeros de trabajo. Además, un 45% estuvo en desacuerdo con que al jefe le interese su opinión para la toma de decisiones, aunque el trato que le brinda es justo para un 43% (30% en desacuerdo y 28% indeciso).

Dimensión 4: Conflicto

Tabla 6.
Resultados de la dimensión Conflicto

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20%
Medio	31	78%
Alto	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



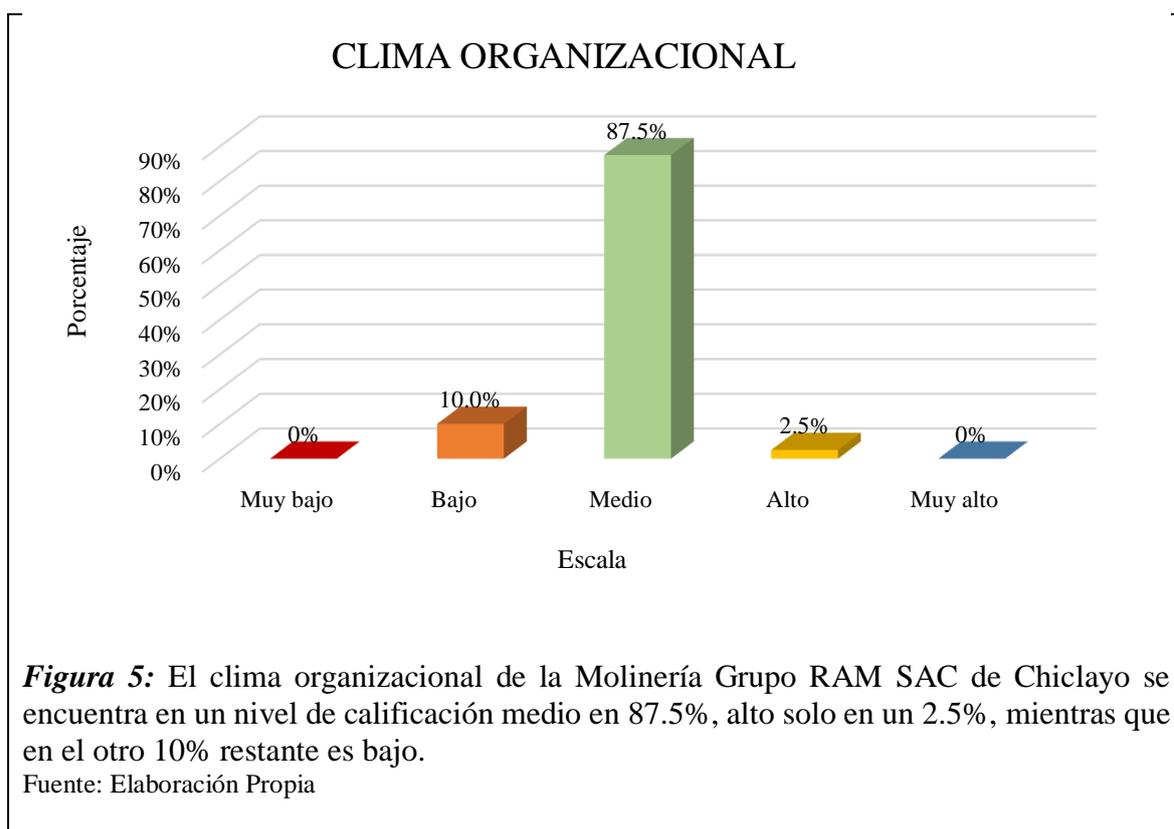
Estos resultados se deben a que para el 45% de trabajadores encuestados, en la empresa se causa una mejor impresión si se mantienen callados para evitar desacuerdos; y aunque para un 38% siempre se puede decir lo que piensan y si están en desacuerdo con sus jefes, para otro 45% ello no es posible (en desacuerdo). Respecto a que, si el encuestado se siente parte de un equipo de buen funcionamiento, 48% estuvo en desacuerdo versus 33% de acuerdo.

3.1.2. Medición global de la variable

Tabla 7.
Resultados de la variable clima organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	4	10.0%
Medio	35	87.5%
Alto	1	2.5%
Muy alto	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



3.1.3. Medición por pregunta

Tabla 8.
Políticas y reglamento que facilitan su desempeño

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	16	40%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

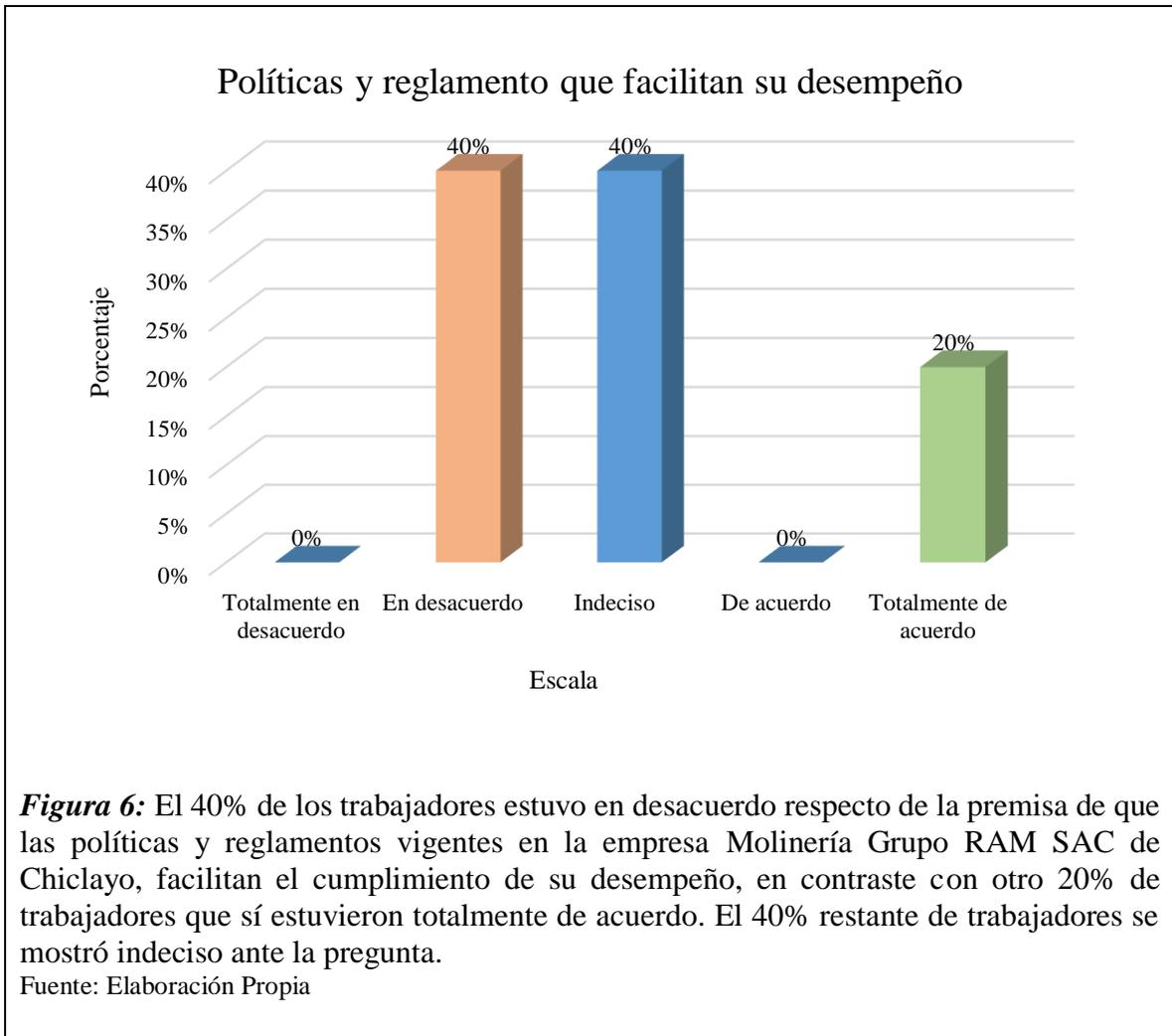


Tabla 9.
Funciones y responsabilidades definidas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	11	28%
Indeciso	20	50%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

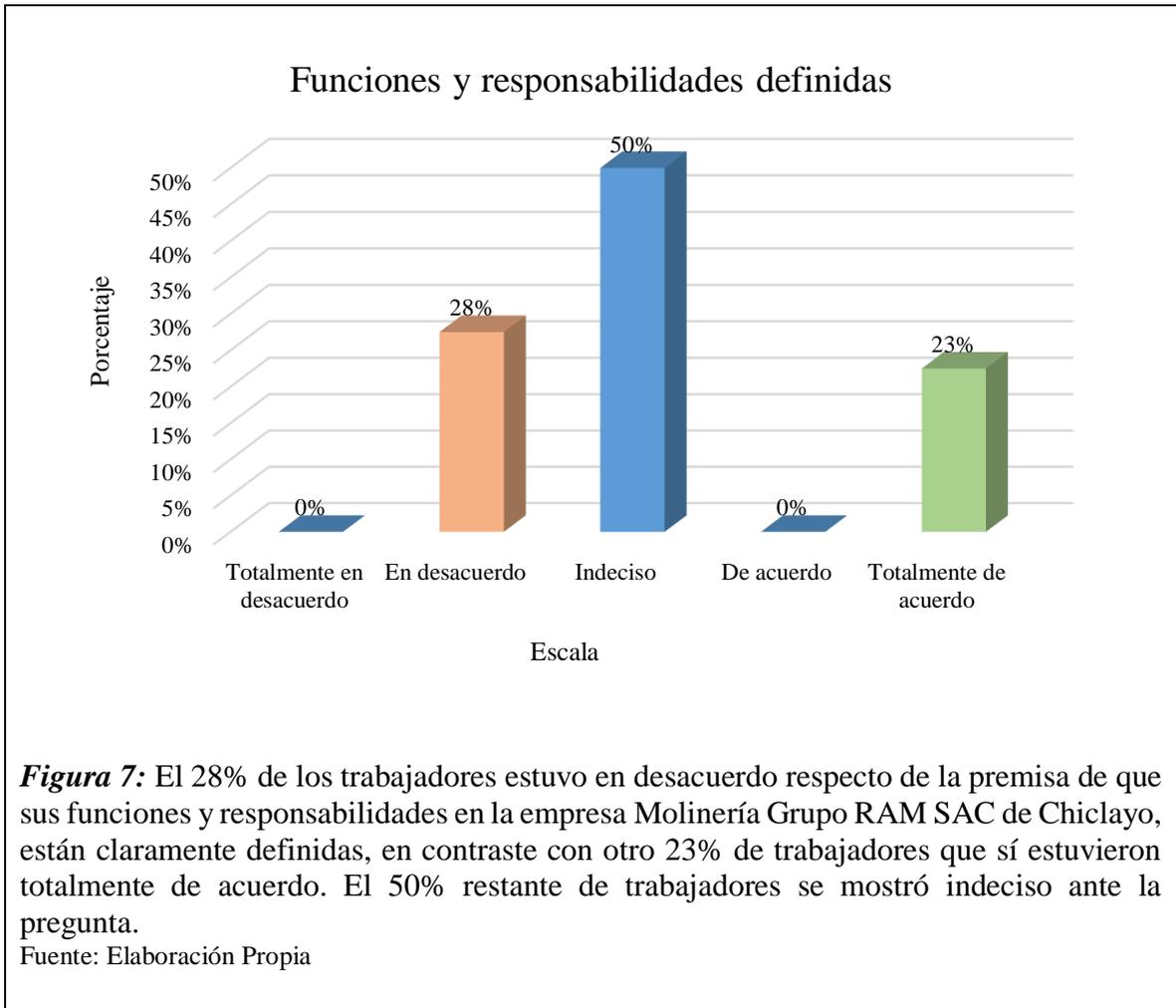


Tabla 10.
Conformidad con las reglas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	35%
Indeciso	21	53%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

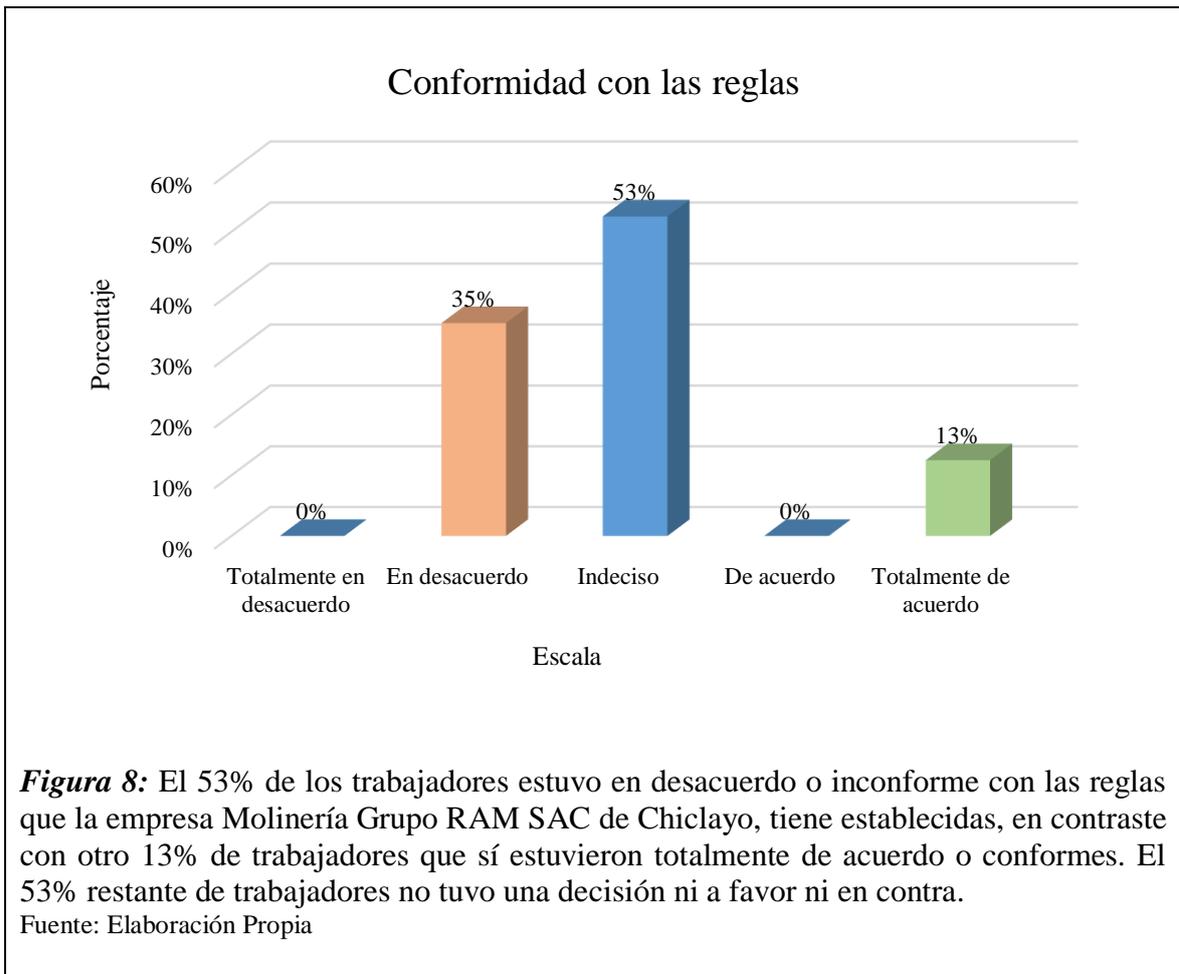


Tabla 11.
Metas razonables

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	23%
Indeciso	26	65%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

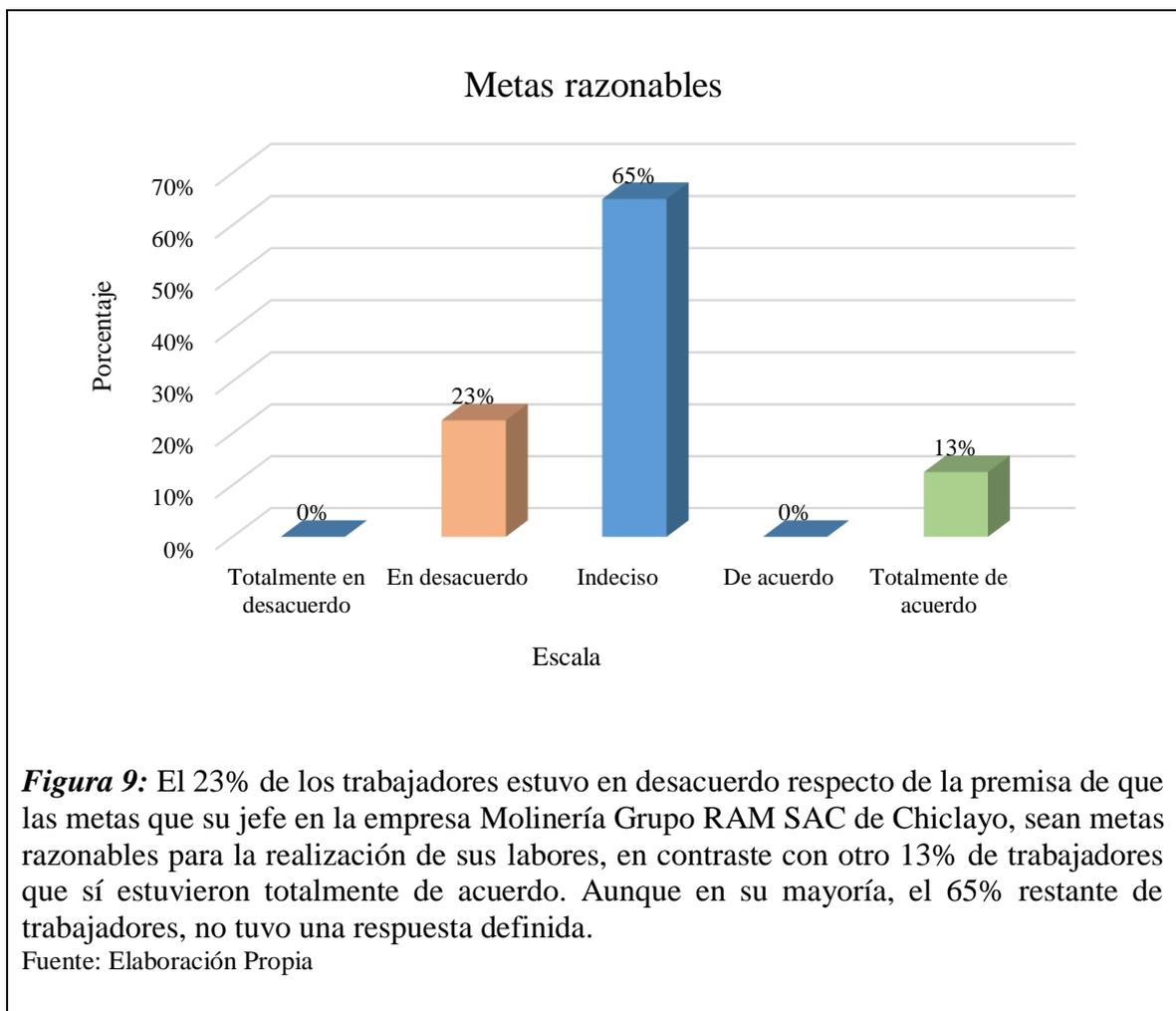


Tabla 12.
Procedimientos que ayudan a realizar el trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	13	33%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

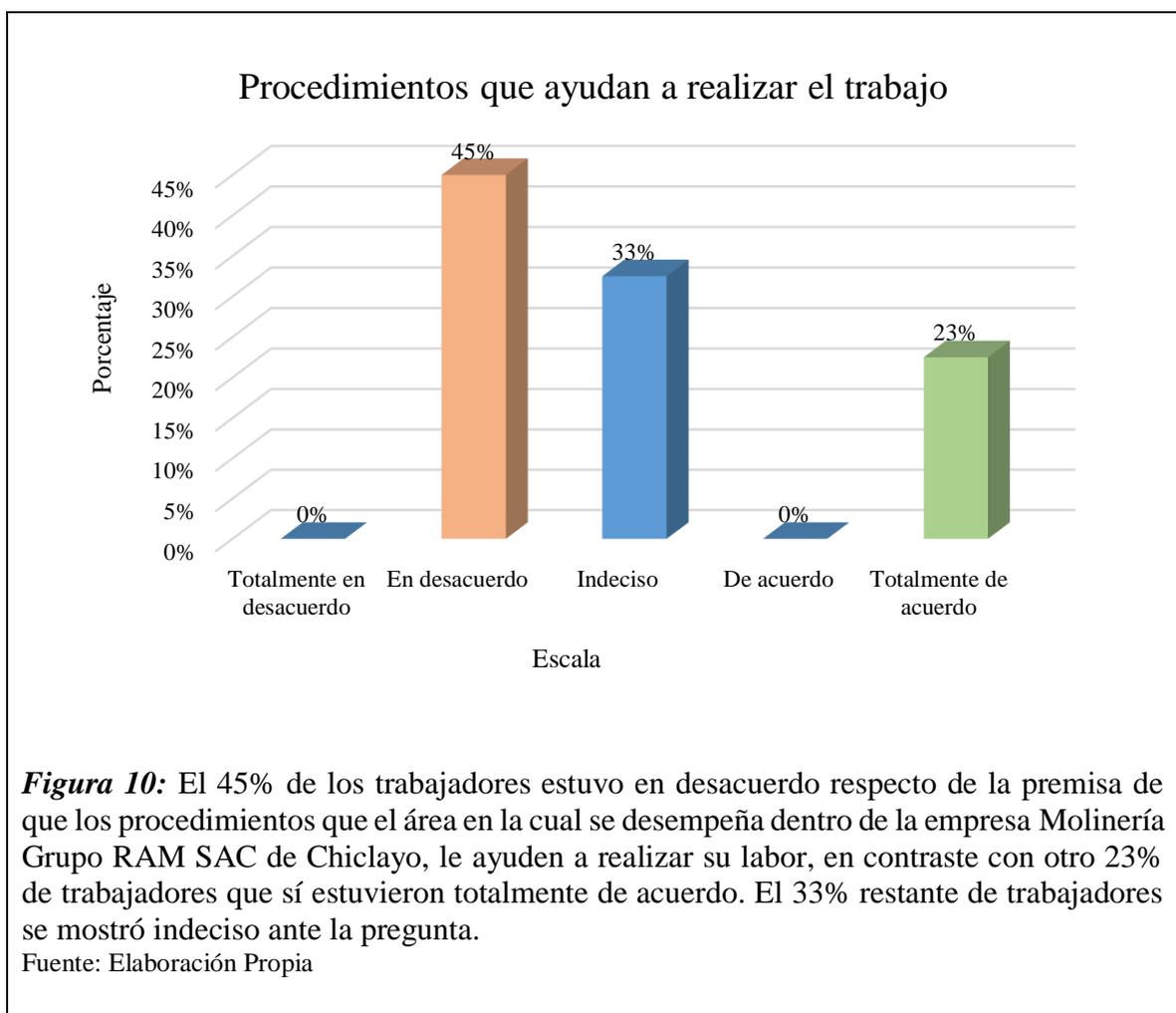


Tabla 13.
Libertad de realizar sus funciones según su criterio

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	13	33%
Indeciso	19	48%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

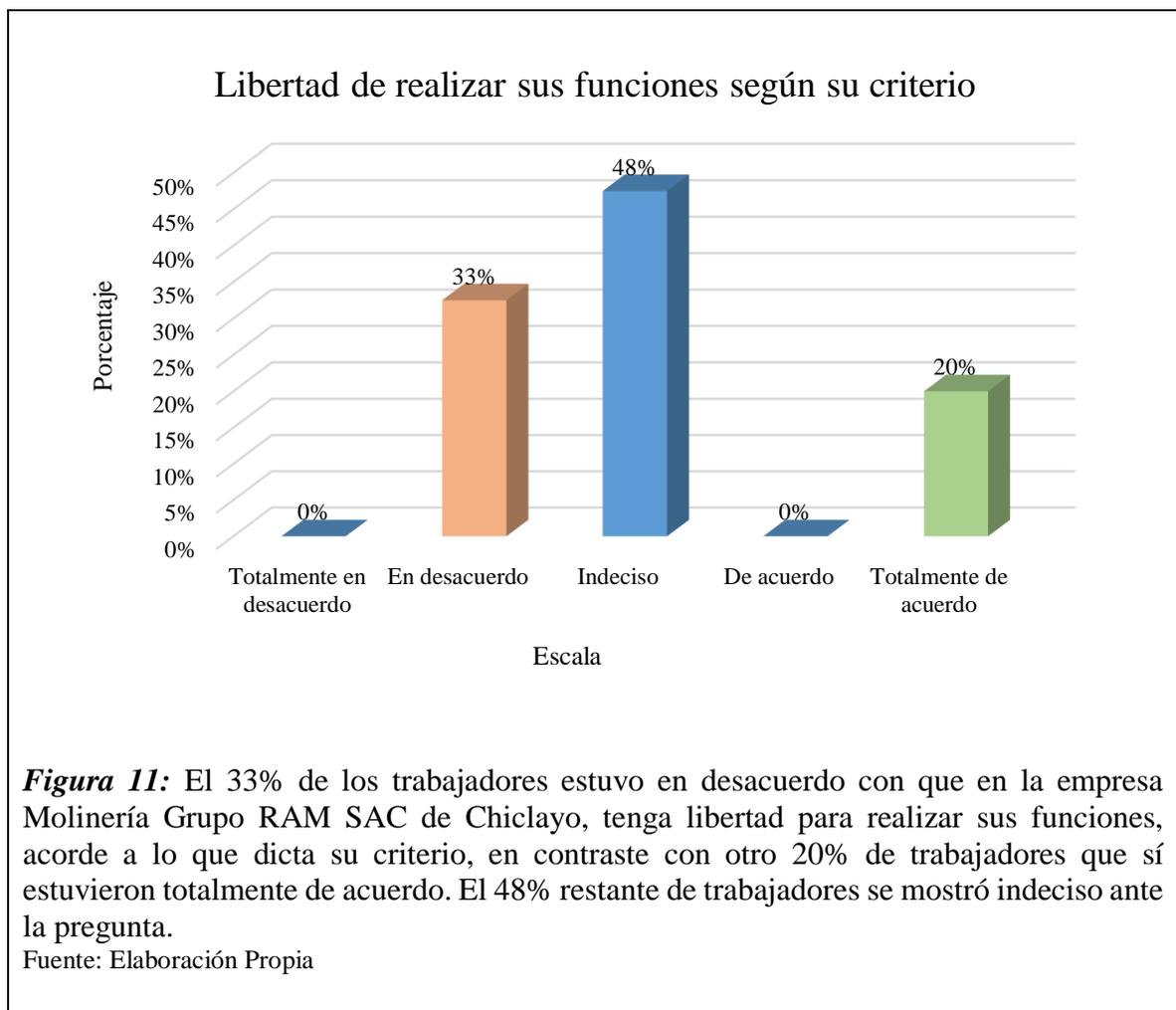


Tabla 14.
Toma de iniciativa permitida

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	50%
Indeciso	13	33%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	7	18%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

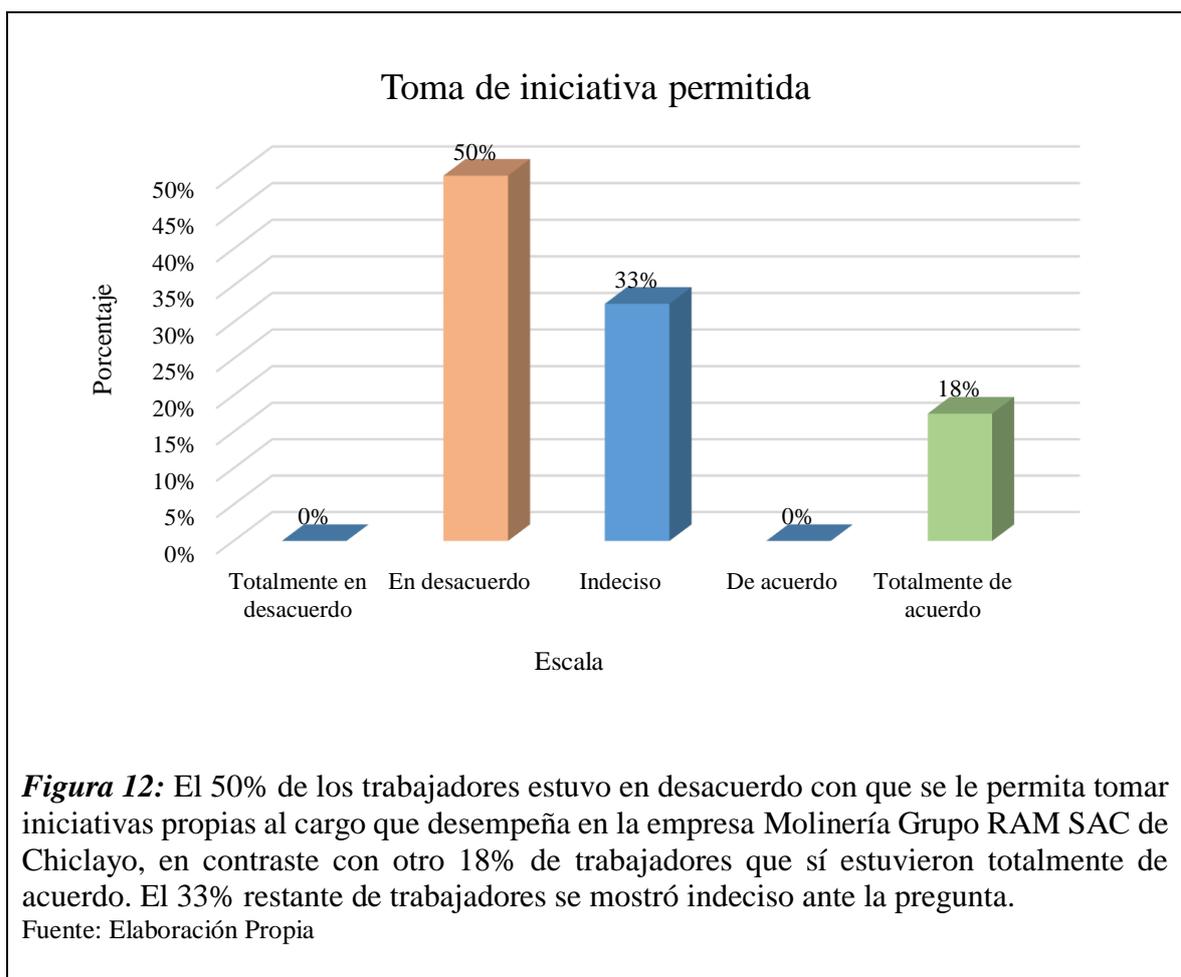


Tabla 15.
Responsable del trabajo realizado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	15	38%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	7	18%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

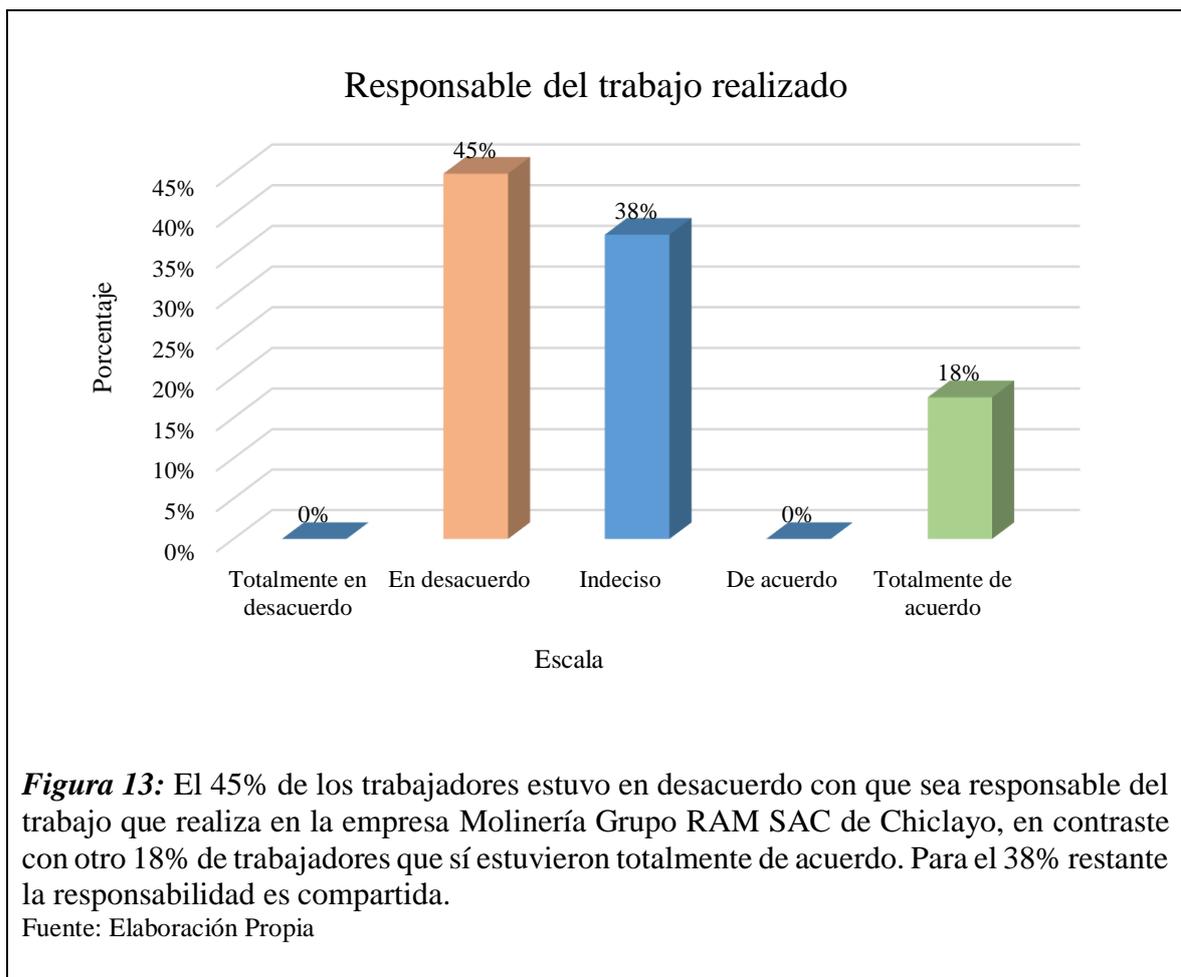


Tabla 16.
Oportunidad de toma de decisiones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	15	38%
Indeciso	20	50%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

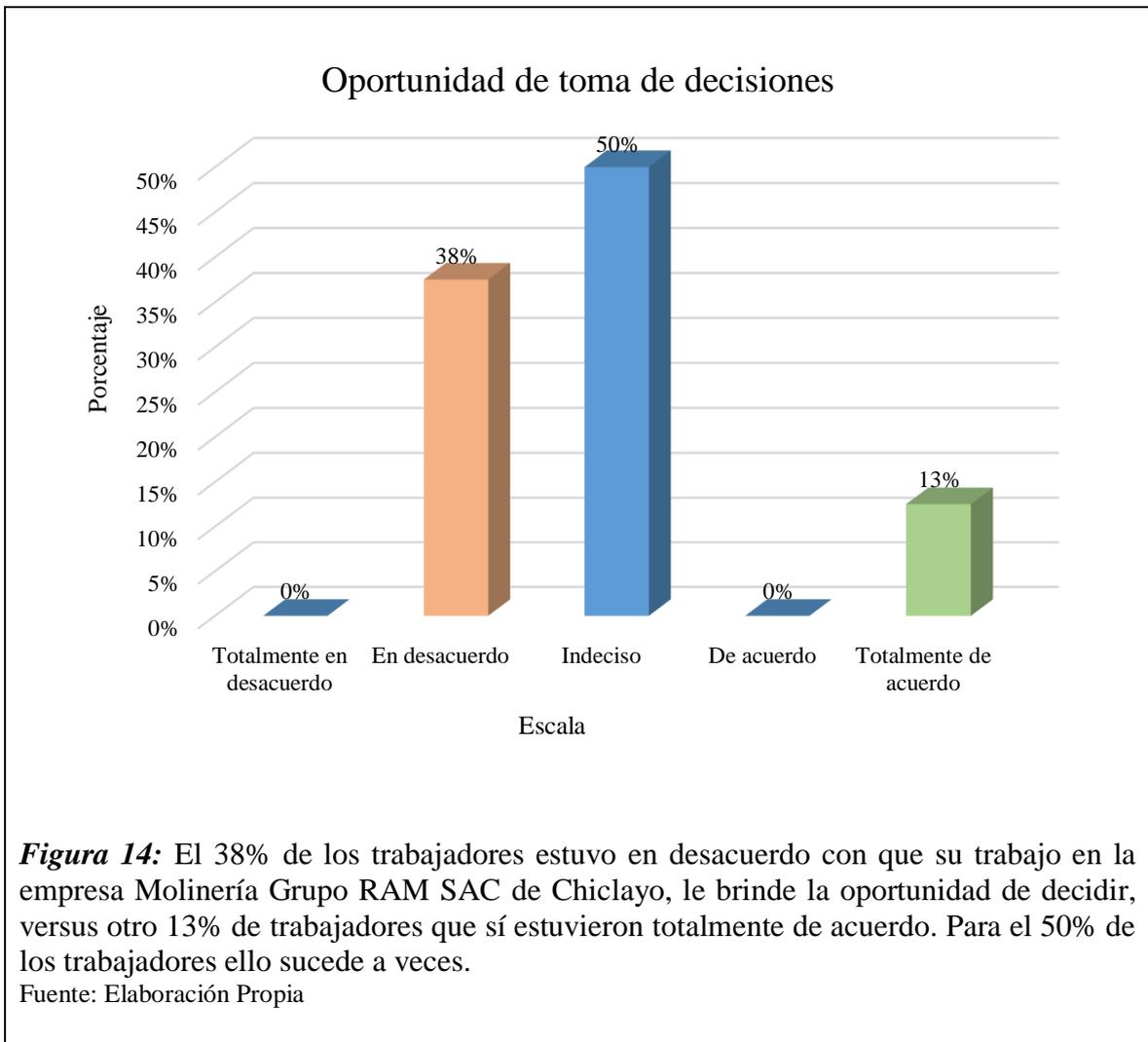


Tabla 17.
La institución le capacita para mejorar sus actividades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	8	20%
De acuerdo	14	35%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

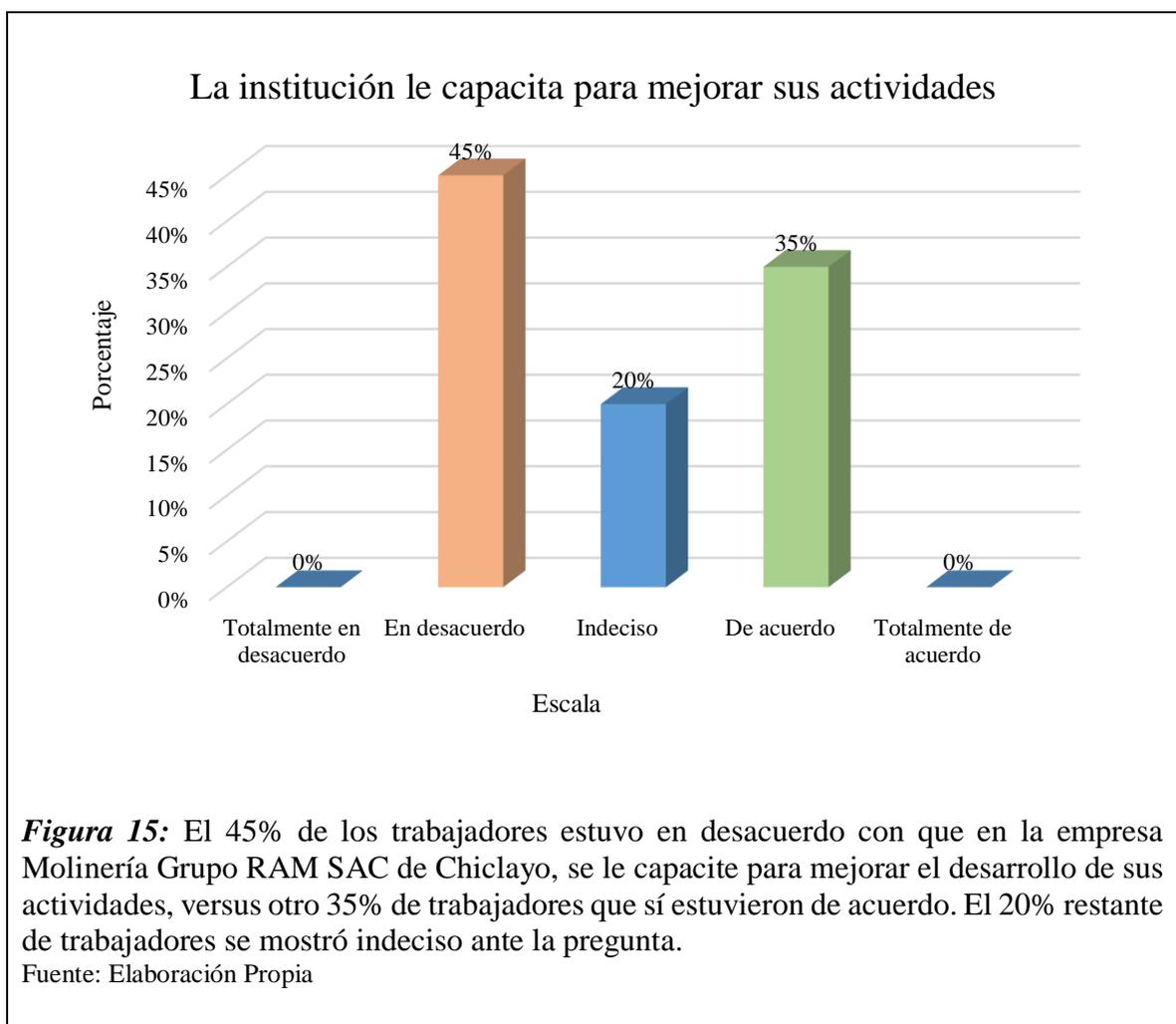


Tabla 18.
Se le felicita cuando hace bien su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	10	25%
De acuerdo	14	35%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

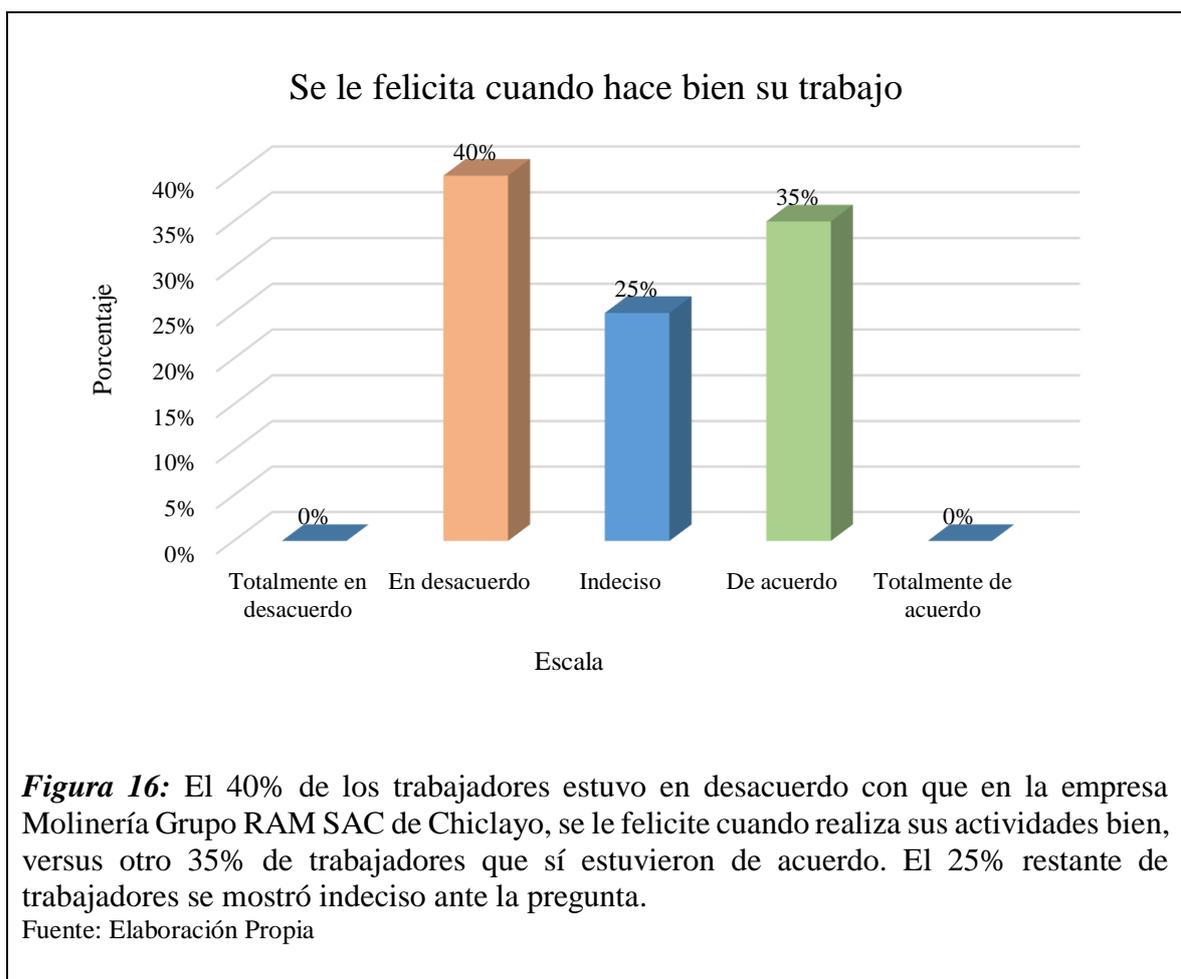


Tabla 19.
Siente que su esfuerzo es recompensado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	35%
Indeciso	7	18%
De acuerdo	19	48%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

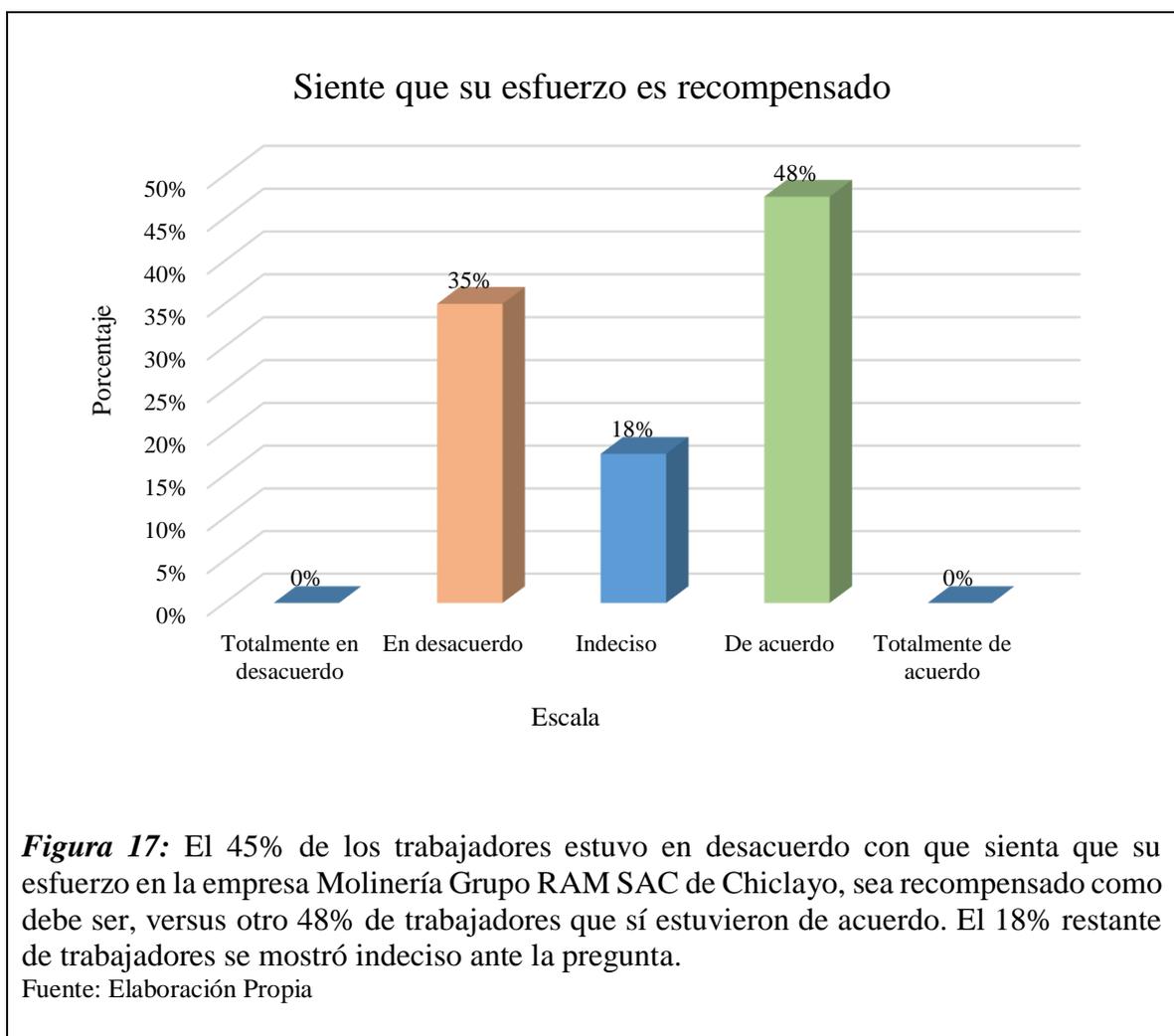


Tabla 20.

Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	35%
Indeciso	9	23%
De acuerdo	17	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

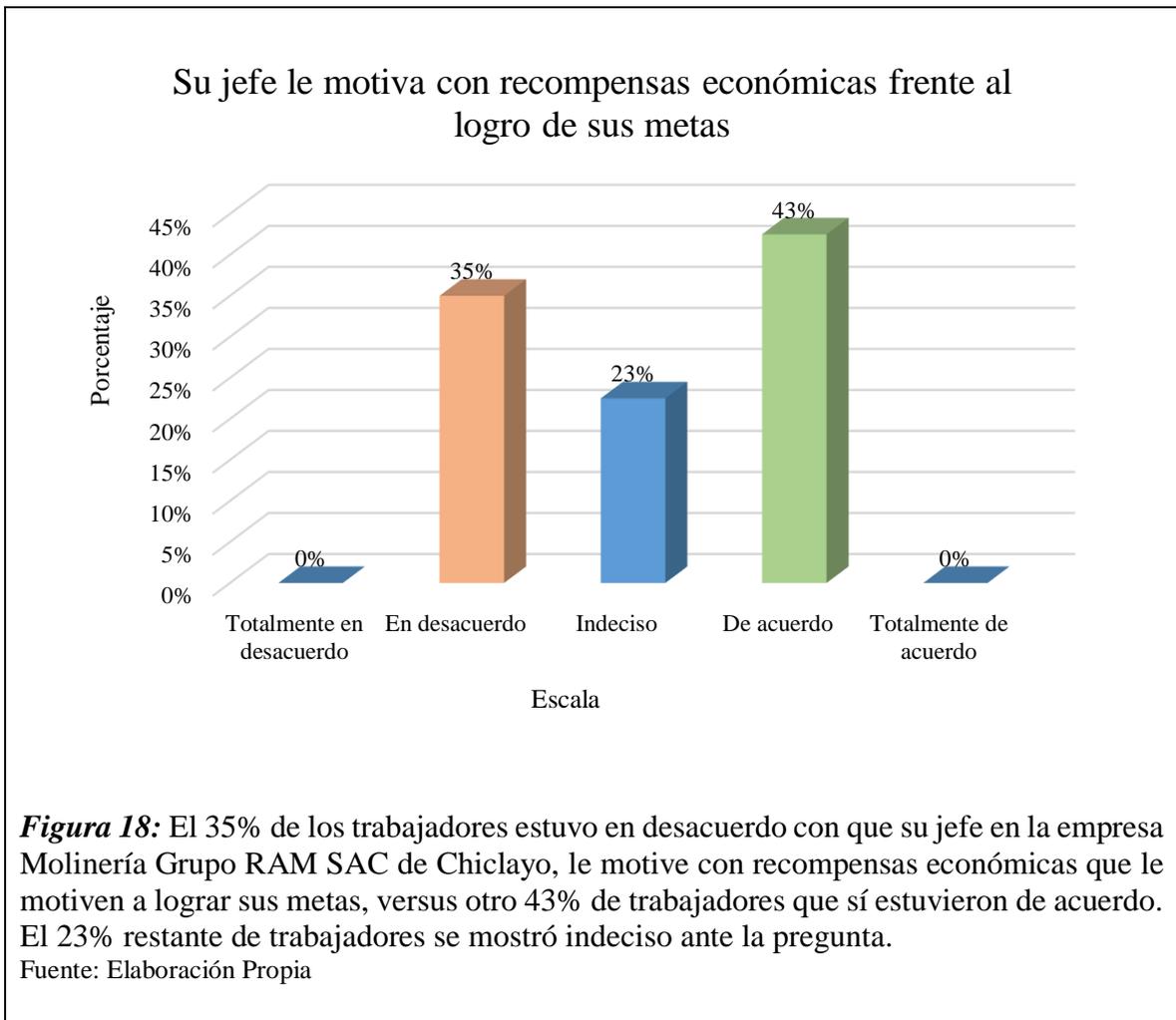


Tabla 21.

Reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	30%
Indeciso	11	28%
De acuerdo	17	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

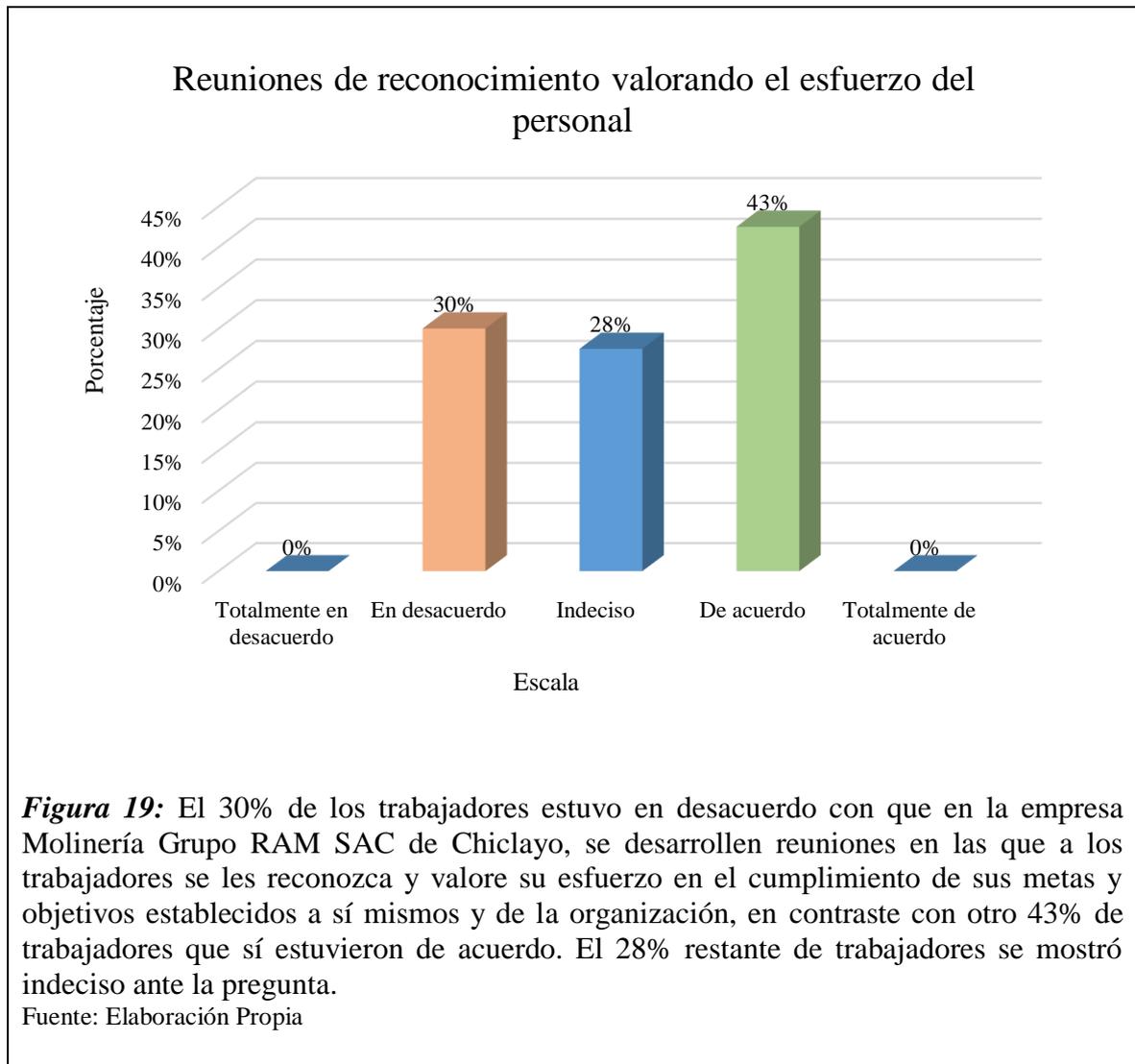


Tabla 22.
Ayuda mutua

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	35%
Indeciso	9	23%
De acuerdo	17	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

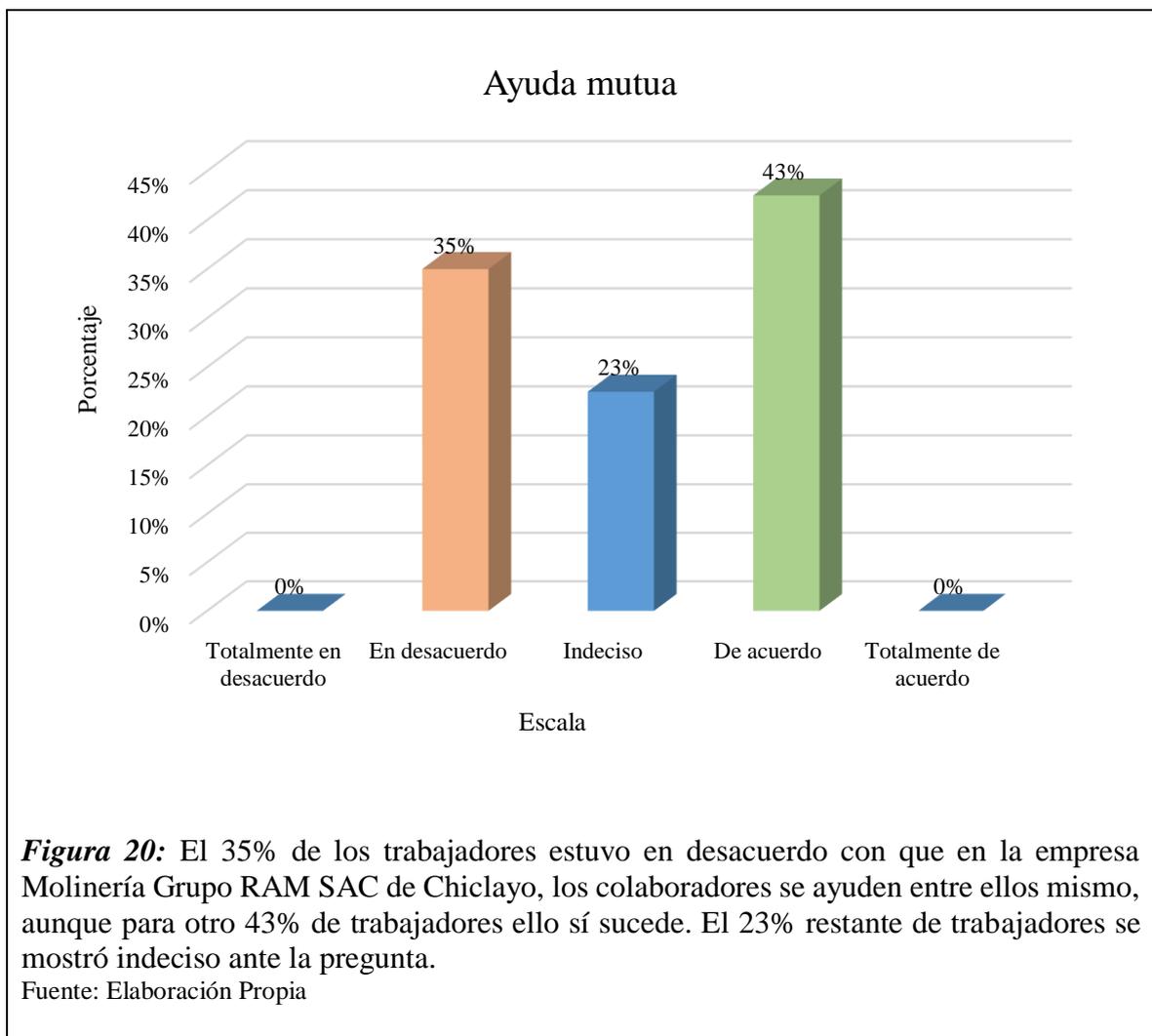


Tabla 23.
Buenas relaciones entre los trabajadores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	13	33%
Indeciso	11	28%
De acuerdo	16	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

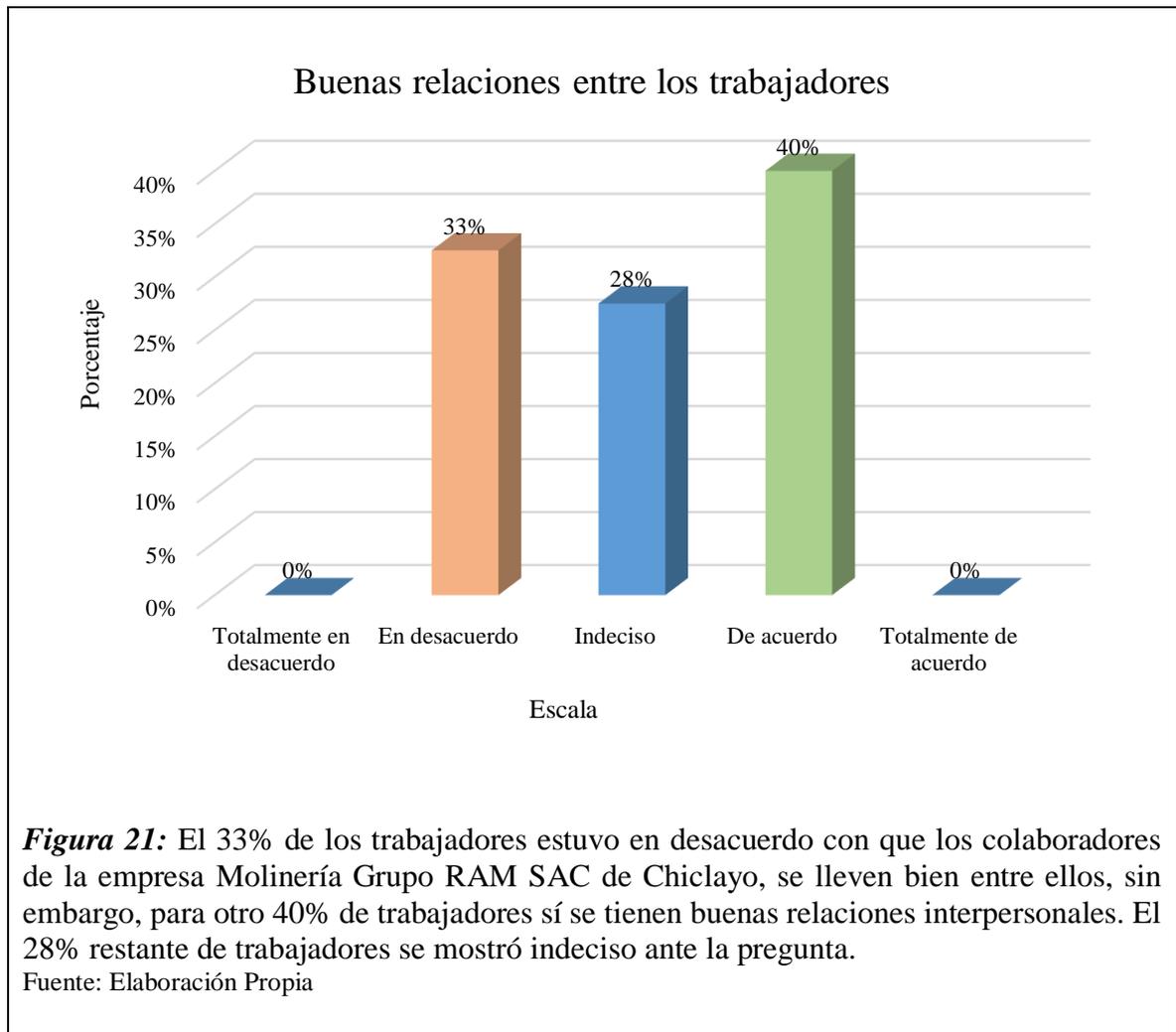


Tabla 24.
Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	16	40%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

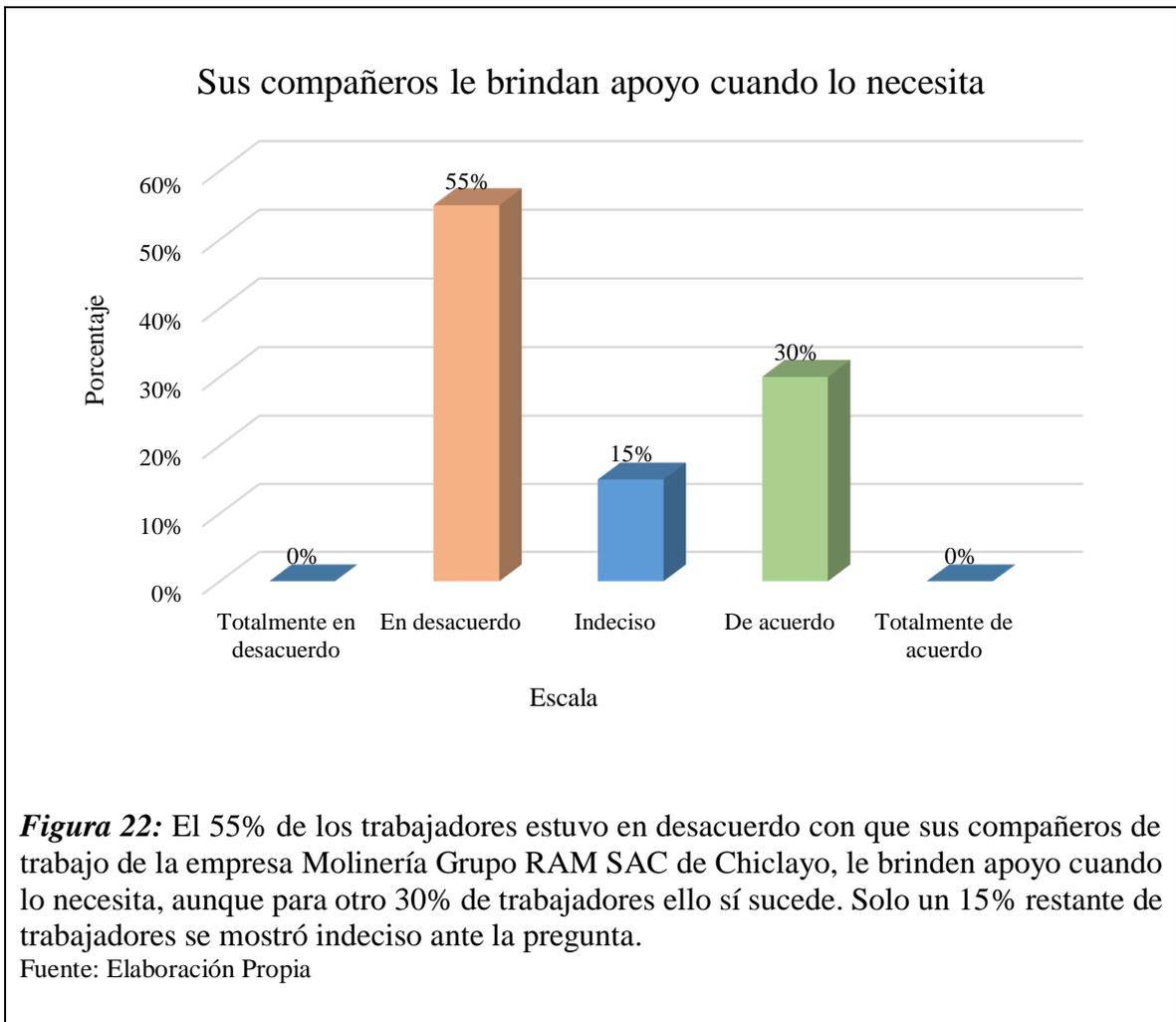


Figura 22: El 55% de los trabajadores estuvo en desacuerdo con que sus compañeros de trabajo de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo, le brinden apoyo cuando lo necesita, aunque para otro 30% de trabajadores ello sí sucede. Solo un 15% restante de trabajadores se mostró indeciso ante la pregunta.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25.
El ambiente es el ideal para desempeñar sus funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	50%
Indeciso	11	28%
De acuerdo	9	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

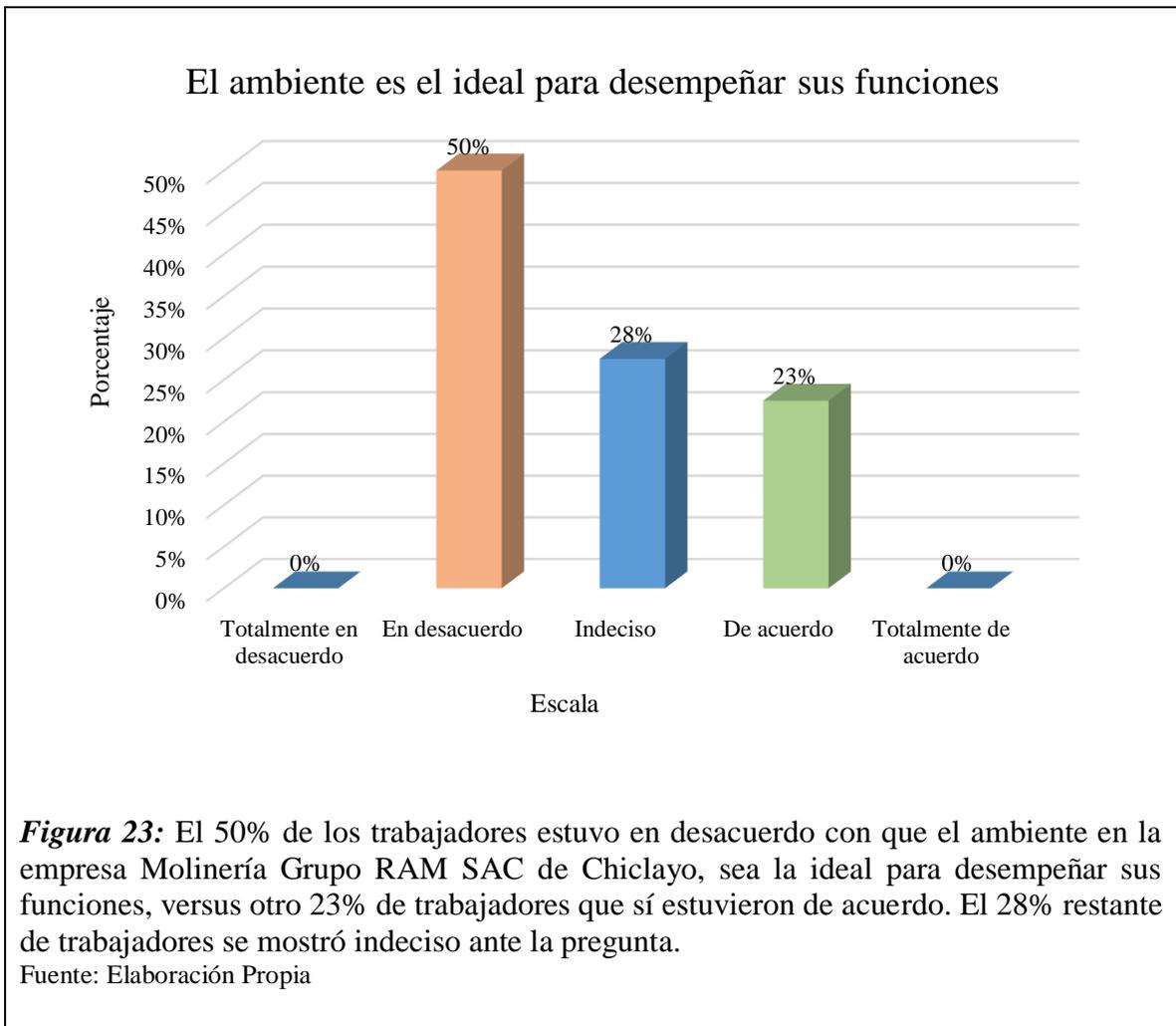


Figura 23: El 50% de los trabajadores estuvo en desacuerdo con que el ambiente en la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo, sea la ideal para desempeñar sus funciones, versus otro 23% de trabajadores que sí estuvieron de acuerdo. El 28% restante de trabajadores se mostró indeciso ante la pregunta.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26.
Confianza en sus compañeros de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	10	25%
De acuerdo	14	35%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

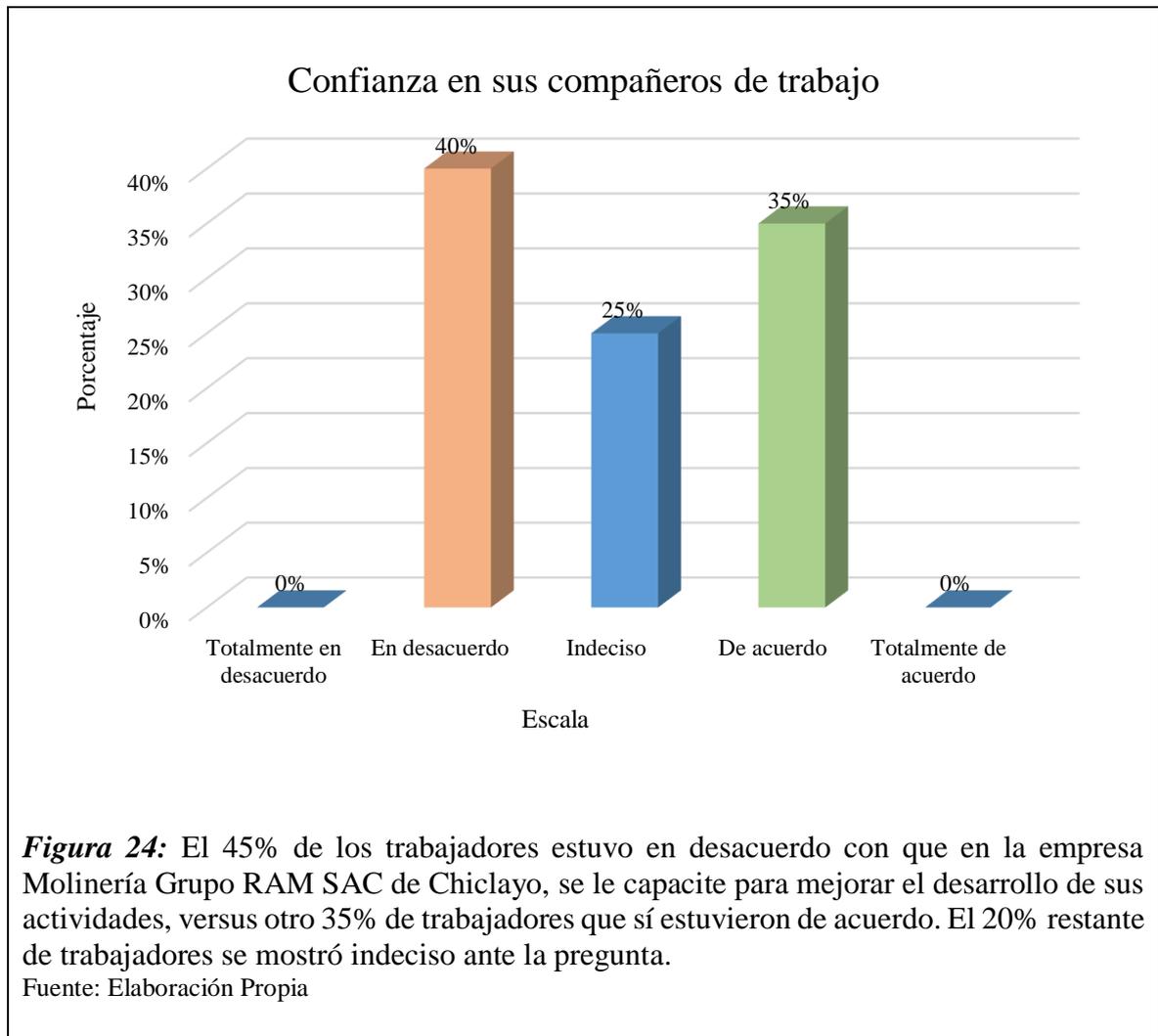


Tabla 27.
Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	9	23%
De acuerdo	13	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

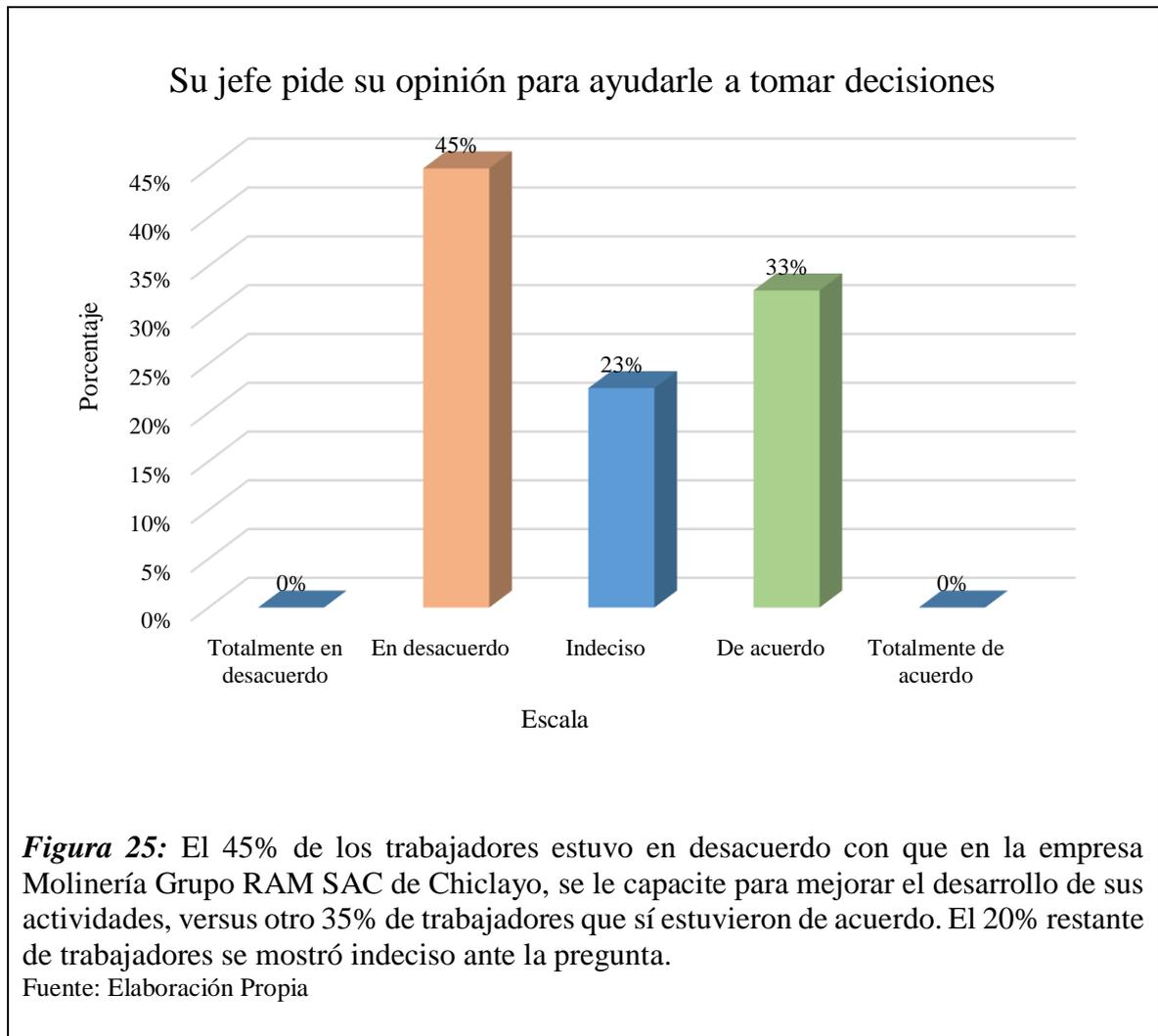


Tabla 28.
Trato justo por parte de su jefe

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	16	40%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

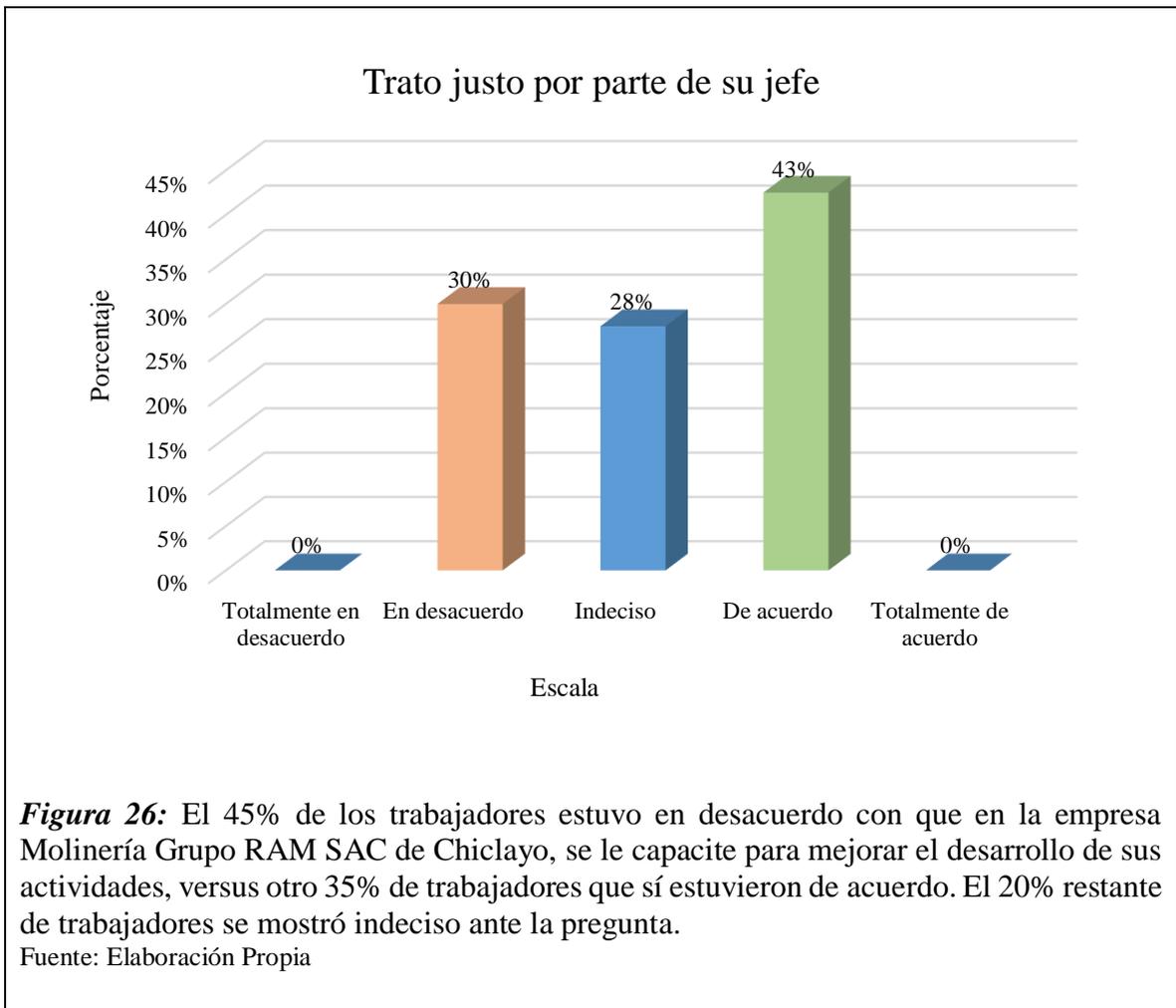


Figura 26: El 45% de los trabajadores estuvo en desacuerdo con que en la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo, se le capacite para mejorar el desarrollo de sus actividades, versus otro 35% de trabajadores que sí estuvieron de acuerdo. El 20% restante de trabajadores se mostró indeciso ante la pregunta.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29.

Buena impresión si se mantiene callado para evitar desacuerdos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	13	33%
Indeciso	9	23%
De acuerdo	18	45%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

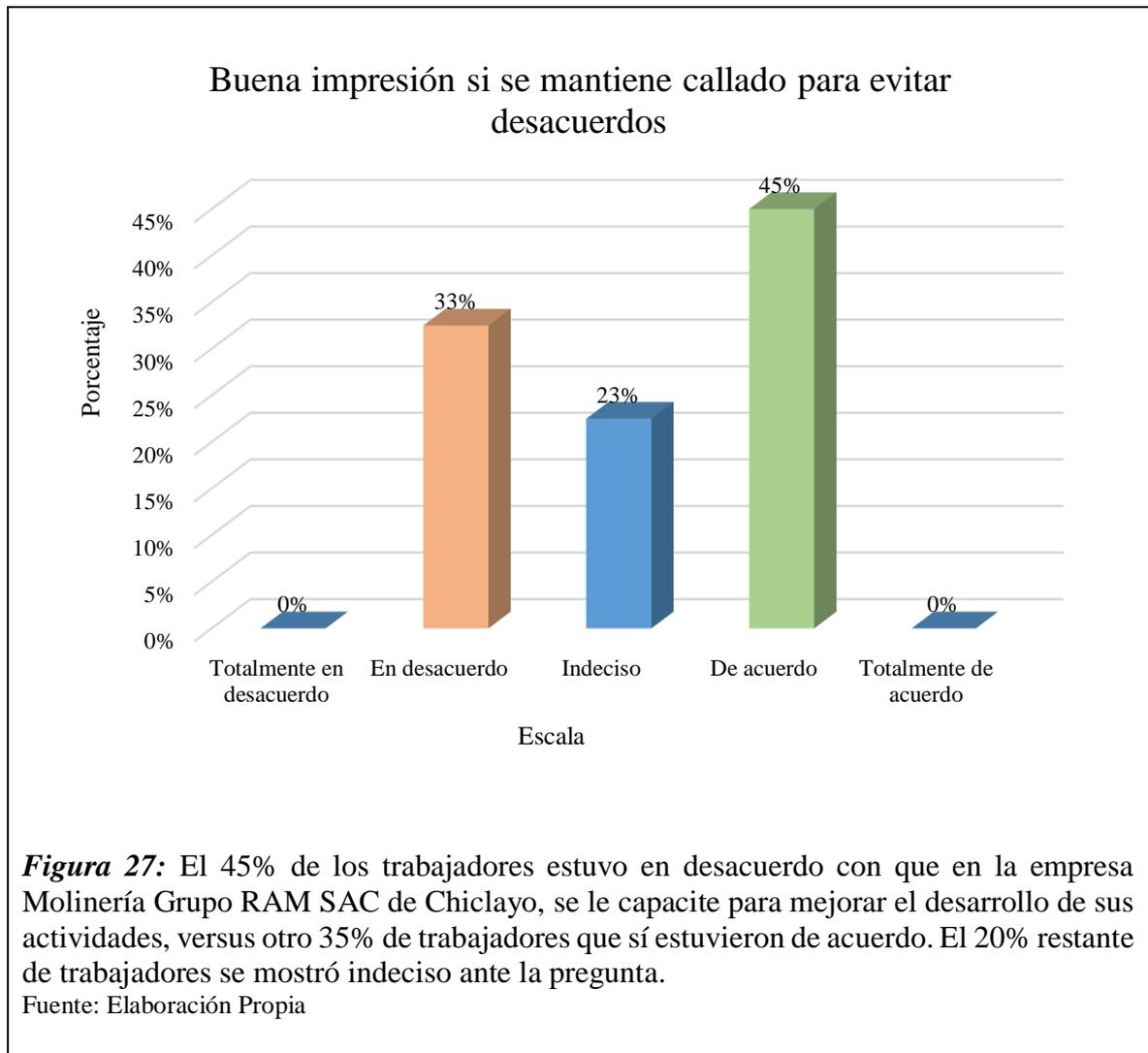


Tabla 30.

Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	7	18%
De acuerdo	15	38%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

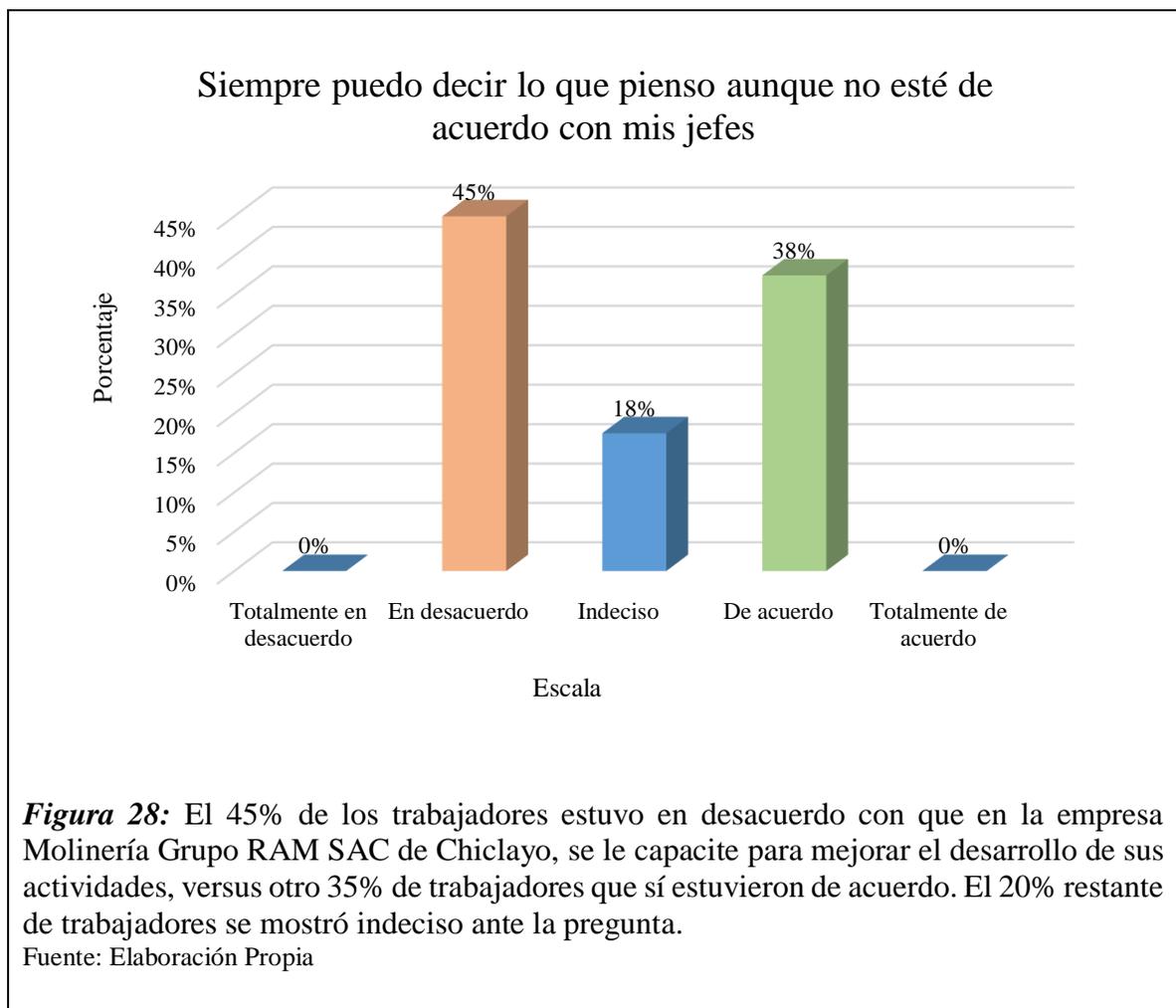


Tabla 31.
Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	19	48%
Indeciso	8	20%
De acuerdo	13	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo

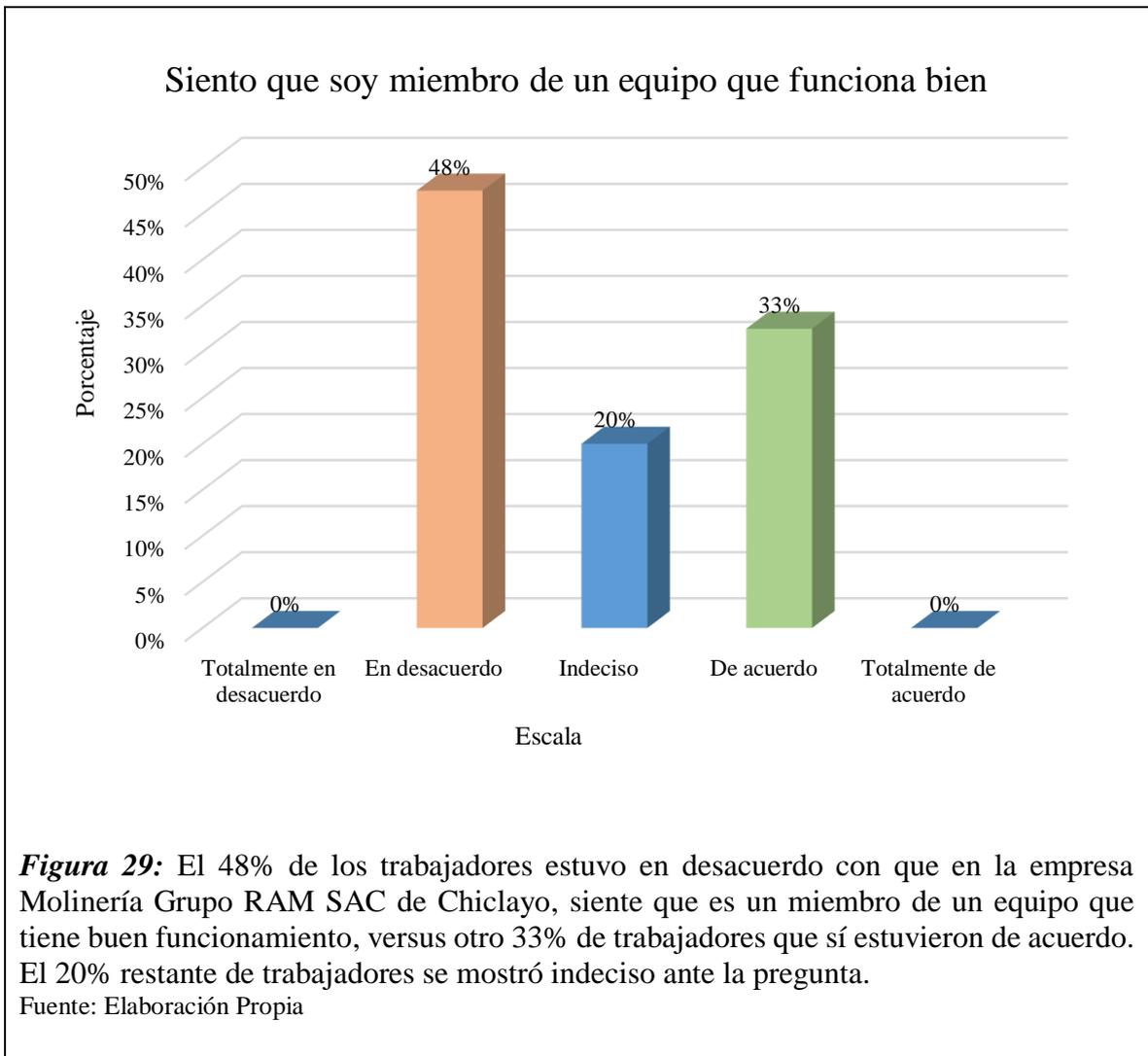
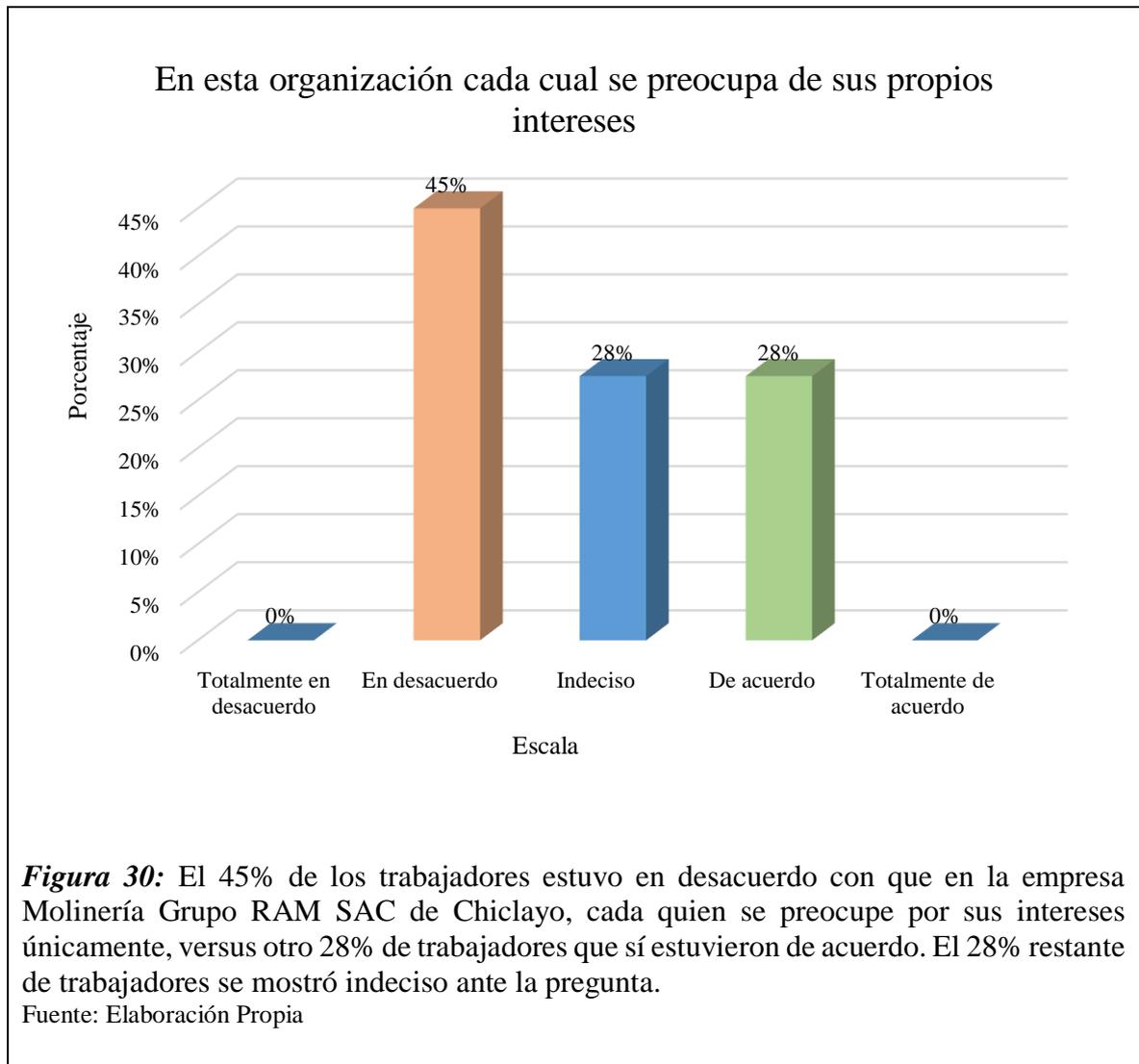


Tabla 32.

En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	45%
Indeciso	11	28%
De acuerdo	11	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo



IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación permitieron conocer que el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo se encuentra en un nivel medio en 87.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 10% restante en un nivel bajo, debido a que en sus tres dimensiones el nivel también fue medio o regular. Estos resultados se contrastan a los de Palomino y Guillermo (2016), quienes determinaron un clima organizacional bueno en la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA, con una valoración promedio de 3,36, pues en cuatro de sus seis dimensiones se hallaron en un nivel bueno (motivación, control, liderazgo, cooperación y objetivos), mientras que en toma de decisiones y relaciones interpersonales fue regular. Asimismo, se contrastan a los de Zans (2017) quien encontró que en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa el clima organizacional era optimista (favorable en mayor medida).

Sin embargo, los resultados se alinean a los de Espinoza (2017), quien resultó con un nivel de percepción Regular en 90%, malo en 8% y bueno en 2%. En Medina y Zaroni (2016) el clima organizacional obtuvo una percepción favorable en 51.5% pero desfavorable en 19.4%, ello dado que un 21.6% de los docentes evaluados considera que no cuenta con oportunidades de autorrealización ni condiciones laborales adecuadas para su buen desempeño. Mientras que la medición del clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo según sus dimensiones, resultó con un nivel de calificación medio en 97.5%, y alto solo en un 2.5% en su dimensión Responsabilidad y en su dimensión Recompensa se encuentra en un nivel de calificación medio en 82.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en otro 15% restante es bajo.

En su dimensión Apoyo se encuentra en un nivel de calificación medio en 87.5%, mientras que en otro 12.5% es bajo; resultados que responden a que casi en la mitad de opiniones, los trabajadores se ayudan el uno al otro, las personas se llevan bien, aunque para el 55% de colaboradores, cuando necesitan apoyo sus compañeros no necesariamente se la brindan, dando lugar así, a estar en desacuerdo con que el ambiente creado sea el ideal para el desempeño de sus funciones y que 40% no sienta confianza en sus compañeros de trabajo. Estos resultados se contrastan a los de Meléndez (2015), quien encontró que en la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas de

Ecuador el clima laboral se encuentra prevalecido por el respeto entre los compañeros (41%), seguido de la credibilidad (25%), camaradería (18%) y Orgullo (16%).

Finalmente, en la dimensión Conflicto del Clima organizacional éste estuvo en un nivel de calificación medio en 77.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 20% restante es bajo. Esto debido a que en la empresa se tiene la sensación de que se causa una mejor impresión si se mantienen callados para evitar desacuerdos; y aunque para un 38% siempre se puede decir lo que piensan y si están en desacuerdo con sus jefes, para otro 45% ello no es posible. Respecto a que, si el encuestado se siente parte de un equipo de buen funcionamiento, 48% estuvo en desacuerdo versus 33% de acuerdo. Estos resultados están en contrariedad con los de Yubisay (2016), quien halló como principal descriptivo del clima organizacional, el sentido de pertenencia con 22,59 de 25 puntos, seguido de buenas relaciones interpersonales con 20.74 puntos y claridad y coherencia en la dirección con 20.82 puntos.

V. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos en el capítulo anterior, tras el análisis de los datos recopilados por la aplicación del cuestionario, se concluye que:

En general, el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo resultó en un nivel de calificación medio en 87.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 10% restante en un nivel bajo.

La medición del clima organizacional de la Molinería Grupo RAM SAC de Chiclayo según sus dimensiones resultó con en un nivel de calificación medio en 97.5%, y alto solo en un 2.5% en su dimensión Responsabilidad, debido a que los trabajadores tuvieron opiniones en desacuerdo e indeciso con que las políticas y reglamentos de la empresa les faciliten cumplir con sus labores, así mismo, más de la mitad de trabajadores no está seguro de que sus funciones y responsabilidades estén definidas de forma clara y tampoco expresan total acuerdo y conformidad con las reglas de la organización. Solo un 18% de ellos opina que se le permite tomar iniciativa y se siente responsable completamente de su trabajo, mientras que solo un 13% siente que su trabajo le permite tomar decisiones.

En su dimensión Recompensa se encuentra en un nivel de calificación medio en 82.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en otro 15% restante es bajo, debido a que para la mayoría, la empresa no les brinda capacitaciones que mejoren el desarrollo de sus actividades, tampoco se les felicita por un trabajo bien realizado, aunque para un 48% su esfuerzo es recompensado como debe de ser, con las recompensas económicas que se le da ante el logro de sus metas, y con reuniones de reconocimiento y valoración a su esfuerzo en el logro de metas y objetivos de la empresa.

En su dimensión Apoyo se encuentra en un nivel de calificación medio en 87.5%, mientras que en otro 12.5% es bajo; resultados que responden a que casi en la mitad de opiniones, los trabajadores se ayudan el uno al otro, las personas se llevan bien, aunque para el 55% de colaboradores, cuando necesitan apoyo sus compañeros no necesariamente se la brindan, dando lugar así, a estar en desacuerdo con que el ambiente creado sea el ideal para el desempeño de sus funciones y que 40% no sienta confianza en sus compañeros de trabajo.

Finalmente, en la dimensión Conflicto del Clima organizacional se concluye un nivel de calificación medio en 77.5%, alto solo en un 2.5%, mientras que en el otro 20% restante es bajo. Esto debido a que en la empresa se tiene la sensación de que se causa una mejor impresión si se mantienen callados para evitar desacuerdos; y aunque para un 38% siempre se puede decir lo que piensan y si están en desacuerdo con sus jefes, para otro 45% ello no es posible. Respecto a que, si el encuestado se siente parte de un equipo de buen funcionamiento, 48% estuvo en desacuerdo versus 33% de acuerdo.

VI. RECOMENDACIONES

En base a lo concluido en la presente tesina se recomienda:

En general, promover el respeto para fomentar la armonía de equipo, pues los mandos que de una manera déspota o autoritaria solicitan las cosas, en realidad demuestran su falta de liderazgo y que no son empáticos para con los demás, lo cual es perjudicial para las relaciones interpersonales de los trabajadores en la Molinería Grupo RAM SAC.

También, se recomienda enfatizar en realizar feedback con los colaboradores, para potenciar el que éstos se sientan parte importante de la empresa, que se les considera personas y no solo números (productividad), ya que a las personas les es agradable sentirse parte de, integradas a algo más grande que ellos, que su opinión es tomada en cuenta; para lograr ello, la empresa debe invertir tiempo y espacio para escuchar a sus colaboradores.

Asimismo, a las personas les gusta sentirse valoradas, por lo que cuando no se da el reconocimiento debido a su trabajo el clima en el que se desenvuelven puede deteriorarse cada vez un poco más. Es importante que se analicen y diseñe un sistema de reconocimientos que permita apremiar y reconocer los logros en función del nivel alcanzado; ello incentivaría la participación e identidad de los colaboradores con la Molinería Grupo RAM SAC.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, Q. (2015). Caracterización de la competitividad de las mypes del Perú: el caso de la panadería y pastelería El Manantial E. I. R. L., Nuevo Chimbote, 2015.
- Chirinos, F. (2018). La Posición Competitiva del Perú en la Economía Global. *Revista Strategia*, (27), 11-14.
- Cotrina, M.I. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera – Lambayeque 2019*. Universidad Señor de Sipán: Pimentel. Recuperado de: <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5980/Cotrina%20Ru%c3%adz%20Milton%20Iv%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, C.P. (2018). *Estrategias de comunicación interna para mejorar clima organizacional, empresa King Kong Lambayeque – 2018*. Universidad César Vallejo: Chiclayo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26617/Cruz_BCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, A. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa 3094 del Distrito de Independencia, 2015* (Tesis de postgrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5967/Espinoza_RA.pdf?sequence=1
- González, J. (2017). Sociedad del conocimiento y competitividad en el desarrollo de México y China. México. (3ra edición). México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Hernández, S, R., Fernández, C, C., y Baptista, L, M. D. (2014). Metodología de la Investigación sexta edición. México: McGraw-Hill. Obtenido de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Iglesias, A.L. y Sánchez, Z.T. (2015). Generalidades del Clima organizacional. *Medisur*, 13(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&lng=en

- Medina, M. y Zanoni, K. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín* (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/517/Carol_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melendez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio De Finanzas, en el periodo 2013-2014.* (Tesis de postgrado). Recuperada de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf
- Quiroga Canaviri, J. L. (2017). *Informe Económico Sobre Competitividad Foro Económico Mundial 2015-2016, Comportamiento de Bolivia.* Recuperado de: <https://goo.gl/9cFw4h>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.* (Tesis de pregrado).
- Pacheco, A. (2015). *La influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pataz.* (Tesis de postgrado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3093/PACHECO%20SANTILL>
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>
- Rodríguez, R. (2016) *Percepción individual de clima organizacional y desempeño laboral en los servidores públicos de carrera administrativa del ICBF sede Regional Nariño.* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85983.pdf>
- Segredo, A.M., García, A.J., León, P. y Perdomo, I. (2017). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual.*

INFODIR, 24, 86-99. Recuperado de:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>

Torres, M.L. (2017). *Relación del Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo: Chiclayo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16611/Torres_SMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, B. y del Castillo, C. (2016). *Competitividad Sostenible De La Pequeña Empresa: Un modelo de promoción de Capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad*, 59-80.

Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de postgrado). Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

“CLIMA ORGANIZACIONAL”

Sexo: F () - M ()

Edad: _____

Cargo: _____

Nota: Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una “X” la respuesta que considere correcta:

1 = Totalmente en desacuerdo;

2 = En desacuerdo,

3 = Indeciso,

4 = De acuerdo,

5 = Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?					
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?					
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?					
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?					
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?					
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?					
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?					
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?					
DIMENSIÓN: RECOMPENSA		1	2	3	4	5
10	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?					
11	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?					
12	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?					

13	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?					
14	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?					
DIMENSIÓN: APOYO		1	2	3	4	5
15	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?					
16	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?					
17	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?					
18	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?					
19	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?					
20	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?					
21	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?					
DIMENSIÓN: CONFLICTO		1	2	3	4	5
22	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
23	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
24	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
25	En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses					

Anexo 2: Resolución del Trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0926-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0655-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, 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 "B", del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira R. Siles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

WWW.USS-CHICLAYO

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0926-FACEM-USS-2019**

N°	ESCUELA	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LINEA
3	ADMINISTRACIÓN	CAMPOS BECERRA LUIGUI ANDERSSON	ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSTAL SAN JORGE, DE JAÉN-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Marketing
5	ADMINISTRACIÓN	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	FACTORES DEL CONSUMIDOR QUE INFLUYEN EN SU DECISIÓN DE COMPRA DE LOS PRODUCTOS DE LA AVICOLA "SAN JUAN" CDHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Sistemas administrativos
6	ADMINISTRACIÓN	CASTILLO VASQUEZ JESSICA JAKELINE	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA DISTRIBUIDORA VÍA GAS CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
9	ADMINISTRACIÓN	GUERRERO ALARCON JUAN	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento Humano
10	ADMINISTRACIÓN	GUIVAR ROMERO CATIA CAROLINA	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA EMPRESA COFFI ART 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
11	ADMINISTRACIÓN	HUERTA HURTADO BRENDA ANTUANET	DISEÑO DE PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA LA MARCA NAUTICA DE LA EMPRESA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA RAMSA REQUE-CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Marketing
12	ADMINISTRACIÓN	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento Humano
14	ADMINISTRACIÓN	MORALES PAREDES KARLA FIORELLA	NIVEL DE MOTIVACION LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA MATER ADMIRABILIS DEL DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Marketing
15	ADMINISTRACIÓN	ORDOÑEZ MONDRAGON JOSE CARLOS	MERCHANDISING PARA LA POLLERÍA CAMPOS CHIKEN S.R.L. EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CIUDAD DE CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
17	ADMINISTRACIÓN	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPREA "EL ÁGUILA S.R.L"	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento humano
18	ADMINISTRACIÓN	SAAVEDRA MONTENEGRO LESLY ALEXANDRA	ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento humano
19	ADMINISTRACIÓN	SALAZAR TENORIO JESSICA	CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HENOS. S.R.L. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento humano
20	ADMINISTRACIÓN	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	ANÁLISIS DEL PROCESO DE VENTAS PARA LA POLLERÍA CAMPOS S.R.L. CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
21	ADMINISTRACIÓN	SANCHEZ SANCHEZ ANGEL DANIEL	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA POLLERÍA RIKO'S CHICKEN, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
23	ADMINISTRACIÓN	SILVA ESQUEN MARTHA ELVIRA DEL MILAGRO	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA ROJAS EIRL-CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
24	ADMINISTRACIÓN	VASQUEZ MESTANZA DEYSI ELITA	ESTRATEGIAS DE MARKETING EXPERIENCIAL EN LA EMPRESA NOVEDADES "KARIM" CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y Gestión del Talento humano

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

WWW.USS.PE

Anexo 3: Fichas de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIPINOS
PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	05
CARGO	D.J.C
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERA GRUPO RAM – 2019	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Juan Guerrero Alarcón
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general
	Medir el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019.
	Objetivos específicos
	<p>a. Medir el clima organizacional en la Molinería Grupo RAM Chiclayo – 2019, en por dimensiones.</p> <p>b. Medir el clima organizacional global en la Molinería Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019.</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

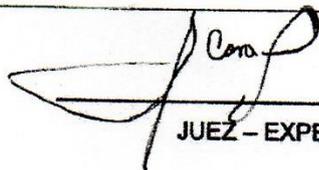
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo;</p> <p>2 = En desacuerdo,</p> <p>3 = Indeciso,</p> <p>4= De acuerdo,</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>
Realización personal	
1. ¿ Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿ Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Involucramiento personal	
5. ¿Los procedimientos en su área ayudan a la	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

realización de sus trabajos?	
6. ¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Supervisión	
7. ¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Comunicación	
11. ¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14 ¿Se realizan de reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

se mantiene callado para evitar desacuerdos?	
23. ¿Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25 ¿En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rada Cabes Jose
	PROFESIÓN	Estadística
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	3 años
	CARGO	Docente
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERA GRUPO RAM - 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Juan Guerrero Alarcón	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general	
	Medir el clima organizacional de la Molinería Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019.	
	Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Medir el clima organizacional en la Molinería Grupo RAM Chiclayo – 2019, en por dimensiones. b. Medir el clima organizacional global en la Molinería Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

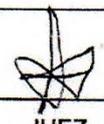
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo;</p> <p>2 = En desacuerdo,</p> <p>3 = Indeciso,</p> <p>4= De acuerdo,</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>
<p>Realización personal</p>	
<p>1. ¿ Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿ Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Involucramiento personal</p>	
<p>5. ¿Los procedimientos en su área ayudan a la</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

realización de sus trabajos?	
6. ¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Supervisión	
7. ¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Comunicación	
11. ¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14 ¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

se mantiene callado para evitar desacuerdos?	
23. ¿Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25 ¿En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u> N° TD <u>1</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<i>bien</i>
3. OBSERVACIONES	<i>bien</i>



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Suy Suy Chambergo Ericka Julissa
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 años
	CARGO	D. T. C
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERA GRUPO RAM – 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Juan Guerrero Alarcón	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general	
	Medir el clima organizacional de la Molineria Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019.	
	Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Medir el clima organizacional en la Molinerla Grupo RAM Chiclayo – 2019, en por dimensiones. b. Medir el clima organizacional global en la Molineria Grupo RAM S.A.C Chiclayo – 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

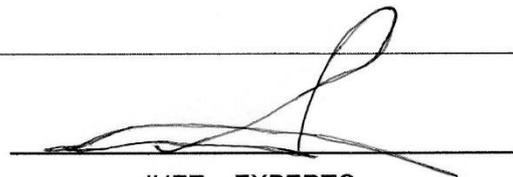
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo;</p> <p>2 = En desacuerdo,</p> <p>3 = Indeciso,</p> <p>4= De acuerdo,</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>
Realización personal	
1. ¿ Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿ Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Involucramiento personal	
5. ¿Los procedimientos en su área ayudan a la	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

realización de sus trabajos?	
6. ¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Supervisión	
7. ¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Comunicación	
11. ¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14 ¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

se mantiene callado para evitar desacuerdos?	
23. ¿Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25 ¿En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>25</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

45361468

Anexo 4: Reporte de turnitin

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC– 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	10%	0%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	biblioteca.udenar.edu.co:8085 Fuente de Internet	<1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%

Anexo 5: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0926-FACEM-USS-2019, del estudiante, Guerrero Alarcón Juan, Titulada CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC-2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de febrero de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 6: Formato T1



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

Pimentel, 05 de marzo del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Juan Guerrero Alarcón con DNI 75963478

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC– 2019** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para **OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**, 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.

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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guerrero Alarcon Juan	75963478	

Anexo 7: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Guerrero Alarcón Juan

Apellidos y nombres

75963478

2151812978

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

CICLO X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del trabajo de investigación titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC-2019

La misma para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el trabajo de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por la ley.
3. Que no eh cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del trabajo de investigación.
4. Que el título de investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Juan Guerrero Alarcón

DNI N° 75963478



Anexo 8: Fotos



