



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TITULO

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN

FERRETERA, ARDILES IMPORT, LIMA 2017

PLAN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA

AUTORA

SANTIAGO SANTIAGO ROSSINA MIRELLA

ASESOR

DR. ZANOLO MARTINUZZI BRUNO DOMENICO

LIMA – PERÚ

2018

A la universidad ALAS PERUANAS por haberme
abierto sus puertas de su seno científico para poder
estudiar mi carrera profesional.

A todas las mujeres luchadoras y valientes

que inspiran y dan sentido a su vida

¡Vamos valientes!

RESUMEN

La investigación desarrollada trata sobre el clima organizacional en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import. El objetivo fue determinar el nivel del clima organizacional percibido. La investigación corresponde al método cuantitativo y es de nivel descriptivo comparativo, se recopiló los datos en la misma empresa, la población estuvo compuesto por los trabajadores de la citada empresa, de la cual se tomó una muestra censal de 150 trabajadores, de ambos sexos y de los grupos ocupacionales administrativos y operativos, el instrumento utilizados para la medición fue el Work Environment Scale (WES) el cual mide el clima organizacional en tres dimensiones que son relaciones, autorrealización y estabilidad-cambio; a la vez cada dimensión tiene sus respectivos indicadores que suman diez en total.

Los resultados hallados indican; que el clima organizacional global es percibido como de nivel promedio, mientras que la percepción en cada una de las dimensiones es percibida como de nivel buena. Los resultados de la investigación discrepan ligeramente frente a los resultados hallados en la investigación de Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), quien realizo una investigación sobre “Clima Organización y Satisfacción Laboral” y, en dicha investigación la percepción del clima en sus dimensiones eran similares al clima organizacional global.

En el análisis comparativo se determinó que existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional en sus respectivas dimensiones, aun cuando en la percepción de cada dimensión todas tienen una categoría bueno, hay diferencias en la percepción de sus respectivos indicadores, lo cual afecta al nivel de percepción global del clima organizacional.

Finalmente se halló que no existen diferencias significativas en la percepción del clima organizacional entre los grupos ocupacionales de administrativos y operativos, entre

trabajadores hombres y mujeres y entre los trabajadores nuevos y antiguos, con los cuales se comprobaron las hipótesis.

Palabras clave: Clima laboral, relaciones, autorrealización, cambio de estabilidad, grupo ocupacional del área administrativa, grupo ocupacional del área operacional.

ABSTRACT

The research developed deals with the organizational climate in the Ardiles Import Ferreter Distribution Company. The objective was to determine the level of perceived organizational climate. The research corresponds to the quantitative method and is descriptive comparative level, data was collected in the same company, the population was composed of workers of the aforementioned company, from which a census sample was taken of 150 workers, of both sexes and of the administrative and operational occupational groups, the instrument used for the measurement was the Work Environment Scale (WES), which measures the organizational climate in three dimensions: relationships, self-realization and stability-change; at the same time each dimension has its respective indicators that add up to ten in total.

The results found indicate; that the global organizational climate is perceived as average, while the perception in each of the dimensions is perceived as having a good level. The results of the investigation slightly disagree with the results found in the research of Salgado, Remeseiro and Iglesias (1996), who conducted an investigation on "Climate Organization and Labor Satisfaction" and, in that research, the perception of the climate in its dimensions were similar to the global organizational climate.

In the comparative analysis it was determined that there are significant differences in the perception of the organizational climate in their respective dimensions, even though in the perception of each dimension they all have a good category, there are differences in the perception of their respective indicators, which affects the level of global perception of the organizational climate.

Finally, it was found that there are no significant differences in the perception of the organizational climate between the administrative and operational occupational groups, between male and female workers and between new and old workers, with whom the hypotheses were tested

Key words: Work environment, relationships, self-realization, stability-change, occupational group of the administrative area, occupational group of the operational area.

INTRODUCCION

El clima organizacional es un tema que ha sido investigado ampliamente por diversos investigadores en las diferentes organizaciones empresariales. El clima organizacional es un aspecto intangible existente en la empresa, que se ve afectada por los diversos factores presentes en la organización, tales como; las políticas de personal, la estructura organizacional, la autoridad ejercida, los sistemas de trabajo, el ambiente físico de las instalaciones, maquinarias y mobiliario, entre otros, los cuales determinan ciertos estados anímicos en los trabajadores quienes a su vez de acuerdo a sus motivaciones, expectativas, emociones y sentimientos; personalidad y temperamento, generan una atmósfera psicológica. El clima organizacional aun cuando es intangible es susceptible de medir y establecer sus niveles o categorías, el cual es importante conocer para tomar decisiones y modificar su estado.

La investigación realizada trata sobre el clima organizacional en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import y tiene las siguientes partes.

El capítulo I, trata sobre la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema principal y de los problemas secundarios, la definición de los objetivos de la investigación, la justificación, la viabilidad y las limitaciones de la investigación.

El capítulo II, contiene los antecedentes de la investigación similares, tanto internacionales como nacionales, asimismo explica brevemente aspectos relativos a la metodología de investigación, la población, la muestra, las variables de estudio y los indicadores. También considera el marco teórico donde se consignan conceptos y definiciones del clima organizacional, sobre sus dimensiones e indicadores.

El capítulo III, contiene la formulación de la hipótesis principal y las hipótesis específicas, en ella se hace la definición conceptual y operacional del clima organizacional

y también se efectúa la operacionalización de la variable, sus dimensiones e indicadores.

El capítulo III, contiene la formulación de la hipótesis principal y las hipótesis específicas, en ella se hace la definición conceptual y operacional del clima organizacional y también se efectúa la operacionalización de la variable, sus dimensiones e indicadores.

El Capítulo IV, contiene la definición del método, el diseño, el nivel y el tipo de investigación que se emplea, asimismo describe la población y la muestra seleccionada, la técnica de muestreo utilizada, el procedimiento de recopilación y el procesamiento de los datos y el tratamiento estadístico de la información.

El Capítulo V, presenta los resultados hallados, en él se hace la interpretación y el análisis estadístico descriptivo de la información, la comprobación de las hipótesis, la discusión de los resultados, se formulan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Finalmente se consignan las referencias consultadas y citadas, se especifica el índice de tablas y se adicionan los anexos de la investigación, como son la matriz de consistencia, la base de datos y los instrumentos utilizados para la recopilación de los datos.

INDICE

Agradecimiento	<i>ii</i>
Dedicatoria.....	<i>iii</i>
Resumen	<i>iv</i>
Abstract.....	<i>vi</i>
Introducción.....	<i>vi</i>
Índice	<i>viii</i>
Índice de tablas	<i>x</i>
Índice de figuras	<i>xii</i>
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos de la investigación... ..	17
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5. Limitaciones del estudio... ..	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación... ..	19
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. Formulación de hipótesis principal e hipótesis específicas.....	40
3.2. Definición conceptual y operacional de la variable	41

3.3. Operacionalización de la variable, dimensiones e indicadores	42
---	----

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....43

4.1. Método y nivel de investigación	43
4.2. Diseño y tipo de investigación... ..	44
4.3. Población.....	44
4.4. Muestra.....	45
4.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	45
4.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	46
4.7. Aspectos éticos.....	46

CAPITULO V: RESULTADOS, ANALISIS, DISCUSION Y COMPROBACION DE HIPOTESIS.

5.1. Presentación e interpretación de resultados.....	48
5.2. Discusión	53
5.3. Comprobación de hipótesis.....	58
5.4. Conclusiones.....	63
5.5. Recomendaciones	65
Referencias	66
Anexos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción del clima organizacional en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import.....	48
Tabla 2 Percepción del clima organizacional en la dimensión Relaciones	49
Tabla 3 Percepción del clima organizacional en la dimensión Autorrealización	50
Tabla 4 Percepción del clima organizacional en la dimensión Estabilidad/Cambio.....	50
Tabla 5 Percepción de clima organizacional por grupos ocupacionales.....	51
Tabla 6 Percepción de clima organizacional por tiempo de servicios	52
Tabla 7 Percepción de clima organizacional por sexo.....	53
Tabla 8 Promedio de percepción en las dimensiones del clima organizacional	59
Tabla 9 Percepción del clima organizacional de administrativos y operativos.....	60
Tabla 10 Percepción del clima organizacional trabajadores nuevos y antiguos.....	61
Tabla 11 Percepción del clima organizacional de hombres y mujeres	62

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Operacionalización del clima organizacional sus dimensiones indicadores...	42
--	----

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Debido a la competitividad y a la globalización, en la actualidad las empresas transnacionales se preocupan por emplear de la manera más eficiente el talento humano, porque consideran que el recurso o activo más importante de la empresa, lo constituyen las personas, por tal motivo implementan políticas de personal que les permita a sus colaboradores desarrollarse profesional y personalmente, que generen su compromiso y su satisfacción, todo esto dentro de un buen clima de trabajo. Dichas empresas al llegar al Perú en la década de los noventa, han señalado las pautas para gestionar el talento humano en las organizaciones.

Merced a esa influencia en los últimos años, en nuestro país las empresas ha dado un giro importante, las gerencias generales y de personal han adoptado políticas de gestión del talento humano similares a las transnacionales y han priorizado el desarrollo y la satisfacción del trabajador, modificando sus estilos de liderazgo hacia uno más participativo y comprensivo, con el fin de crear climas de trabajo adecuados y culturas organizacionales más abiertas y proactivas para sus colaboradores.

En el diario El Comercio anualmente publica el ranking de las empresas donde resulta grato trabajar, este concurso es auspiciado por la entidad Great Place To Work, para la

elaboración de dicho ranking se toma en cuenta las mediciones del clima laboral en las compañías del Perú, esto ha despertado el interés de las empresas y a la vez ha generado una preocupación de las mismas por figurar en dicho ranking y sobre todo ocupar puestos preferenciales entre aquellas donde resulta grato trabajar. Para ello han implementado políticas y procedimientos para generar un buen clima organizacional. Estos hechos permiten tomar en consideración la importancia actual que tiene el clima laboral en la gestión del talento humano y en los resultados empresariales.

La Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, es una cadena de ferreterías, tiene 25 años de existencia y ha crecido económicamente, sin embargo sus políticas de gestión de personal todavía son muy tradicionales y el estilo de liderazgo es hasta cierto punto autoritario.

En la empresa las políticas de personal se rigen a esquemas antiguos, solo se considera a los trabajadores como elementos productivos, no se han implementado procesos de evaluación de desempeño, no se otorgan incentivos o bonificaciones por buen rendimiento, no existe capacitación y los ascensos son muy escasos.

En cuanto al horario de trabajo, si bien es cierto que la empresa cumple en los contratos con el horario de trabajo señalado por la ley que es de 48 horas semanales, en la realidad los trabajadores laboran más de ese tiempo y no perciben las remuneraciones que le corresponde por horas extras, tampoco existen otros incentivos adicionales. Las remuneraciones que perciben los trabajadores se encuentran en el promedio del mercado respecto de las empresas de este rubro, pero respecto al mercado en general están por debajo del promedio. En cuanto a las condiciones físicas del trabajo, estas tienen cierto orden pero debido al constante flujo de mercaderías, no hay un ordenamiento adecuado de los materiales y los productos. Las personas usan equipos de protección personal antiguos y en algunos casos deteriorados, las condiciones de iluminación en algunas áreas no son las más adecuadas, por ejemplo existe demasiada iluminación en las oficinas administrativas, y lo contrario ocurre en las áreas de

almacenes y de distribución. En lo que corresponde a la carga laboral, esta es muy intensa, los trabajadores, tienen gran presión laboral para efectuar su trabajo, alcanzar las metas de producción y lograr las metas de ventas.

En la empresa no se desarrolla estudios, ni mediciones del clima organizacional que permitan conocer cuál es la situación actual de la empresa y cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto a los diferentes factores y condiciones de trabajo, ni de qué manera influyen en las actitudes y comportamiento de ellos, pues los gerentes y dueños consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a la gestión y a los resultados de la empresa.

En este sentido, se plantea la necesidad de diagnosticar cuales es el nivel de la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Ardiles Import Lima 2017, con el fin de identificar los aspectos que podrían estar afectando el desempeño de los empleados

y limitando el alcance de los objetivos empresariales. Así mismo es objetivo de la investigación, despertar el interés y generar reflexión sobre el tema y luego efectuar recomendaciones a la alta gerencia de la empresa, sobre las condiciones laborales en las que se desempeña el personal, y acerca del estado del clima organizacional y que acciones tomar para mejorarlo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

En base a lo descrito, el problema de la investigación quedó planteado de la siguiente manera:

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel de percepción en la dimensión Relación, Autorrealización, Estabilidad/Cambio, de los trabajadores en la empresa de Distribución Ferretera Ardiles

Import – Lima 2017?

b) ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativa en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?

c) ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según el tiempo de servicios en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?

d) ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de la percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

a. Determinar cuál es el nivel de percepción en la dimensión; Relaciones, Autorrealización, Estabilidad/Cambio de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

b. Determinar cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativa en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

c. Determinar cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según el tiempo de servicio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

d. Determinar cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Desde el punto de vista teórico la investigación se realizó tomando teorías ya existentes en cuanto a la variable de estudio (clima organizacional) con la realidad de la empresa y se corroboraron con los resultados de la investigación.

Desde la perspectiva metodológica, con la finalidad de resolver los objetivos planteados en la investigación, se utilizó un instrumento a una realidad diferente como es una empresa distribuidora y permitió ver su aplicabilidad y versatilidad.

Desde el enfoque práctico y aplicado La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, permiten efectuar recomendaciones a la gerencia general y a la gerencia de personal de la empresa con el fin de que implementen estrategia administrativa o se tomen las medidas correctivas que optimicen el fortalecimiento del clima organizacional de la empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

1.5 Limitaciones del estudio

- La investigación solo abarcó a la planta y al personal operativo y administrativo, no considera la opinión de los gerentes y ejecutivos.
- La investigación considero solo a la sede que está ubicada en Santa Anita y no a las otras tiendas ubicadas en los diferentes distritos de Lima Metropolitana.
- Respecto a la técnica de investigación consideró solo la técnica de encuestas, no se efectuó observación, ni entrevista para recopilar la información.
- La poca disponibilidad del personal de ventas de la muestra estudiada, debido al trabajo de campo que tenían.
- Al inicio no hubo aceptación por parte de la empresa para la elaboración de la investigación.
- El tiempo de estadía del personal de venta en la oficina era corta por lo que se optó aplicar la prueba en dos fechas.
- Falta de información referente a la situación del clima actual de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Respecto a los antecedentes internacionales sobre el tema, citamos a las siguientes investigaciones:

Castillo (2011), realizó una investigación denominada “El clima organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México estudio de caso: Multi”, el objetivo fue analizar el clima organizacional de la empresa MULTI y sus dimensiones. La muestra estuvo conformada por 56 empleados distribuidos en ciudad Victoria (población) en las diversas sucursales de esta localidad (Palmas, Villarreal, Norte, Estación) y Matriz. Se logró la participación de del 95% de la población que equivale a 53 personas. El instrumento que se utilizó para medir el clima organizacional fue el cuestionario de Litwin & Stringer. El resultado obtenido determinó que de manera general existe un buen clima organizacional, respecto a las dimensiones, la que resalta más es la dimensión estructura organizacional en donde hay una buena percepción, en la dimensión de responsabilidad solo hay una percepción favorable, en la dimensión de recompensa solo el 50% considera que son correctamente recompensados basados en su desempeño laboral y perciben una falta de estímulo y reconocimiento por hacer bien su trabajo.

Rodríguez, Retamal, Lizama y Cornejo (2008) realizaron una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una empresa pública chilena. El método empleado fue de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo), de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. En un muestra de 96 trabajadores. Se utilizaron los siguientes instrumentos de medición: OCQ de Litwin y Stringer para medir clima organizacional, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones: Estructura, Recompensas, Responsabilidad, Calidez, Apoyo, Conflicto, Identidad, Normas, y Riesgo. Además el índice de clima general. La confiabilidad de este instrumento obtenida en este estudio es de $\alpha = 0.855$. La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente tener relación entre las variables de interés. Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional.

Manosalvas y Quinteros (2006) efectuaron una investigación sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Fue una investigación cuantitativa. El objetivo principal fue confirmar los resultados encontrados con los resultados de otros estudios similares en otros países y proponer mejoras en la gestión del talento humano. La población estuvo conformada por personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas con un total de 193 personas. El muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado, por servicios, proporcional al número de trabajadores de los servicios y estuvo conformada por 130

personas. El instrumento de medición fue el modelo propuesto por Chiang, Salazar Huerta y Núñez (2007), es una escala tipo Likert que mide el clima organizacional en siete dimensiones: comunicación interna (14 ítems), reconocimiento (10 ítems), relaciones interpersonales en el trabajo (8 ítems), toma de decisiones (6 ítems), entorno físico (6 ítems), compromiso (4 ítems) y adaptación al cambio (5 ítems). Por otro lado, la satisfacción laboral se midió a través de cinco dimensiones: satisfacción con la relación con los superiores (5 ítems), satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo (5 ítems), satisfacción con la participación en las decisiones (6 ítems), satisfacción con su trabajo (4 ítems), satisfacción con el reconocimiento (3 ítems). La investigación demostró que existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Chiang, Nuñez y Huerta (2006) efectuaron una investigación en Chile y España, para ver la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. La muestra estuvo compuesta por profesores e investigadores miembros de 42 grupos de trabajo (departamentos), de 18 de universidades españolas y 24 de universidades chilenas. Para lograr los objetivos se aplicó las escalas de clima organizacional y satisfacción laboral de Chiang, 2004-2005, compuesta de 63 ítems repartidos en 42 y 21 ítems respectivamente, la variable resultados de la actividad laboral fue medida a través de ocho ítems relacionados con el trabajo en las universidades elegidas para la investigación. Fueron distribuidas 414 encuestas en 42 departamentos de universidades, fue alcanzada una tasa de respuesta de 62% en total, un 64% en Chile y un 60% en España. El estudio demostró que existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas. En la muestra española la productividad se relaciona con la presión laboral, la satisfacción y el desarrollo académico. En la muestra chilena los resultados se relacionan con la libertad de cátedra y la satisfacción. En ambas muestras se

observa que los docentes con un mayor interés por el aprendizaje del estudiante se sienten más satisfechos con el departamento y con la universidad. Igualmente se observa que los profesores más satisfechos con las posibilidades de continuar su formación, son también los que dicen tener más libertad para tomar sus propias decisiones.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), realizaron una investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme”, con el objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la muestra estuvo compuesta por 17 empleados de primer nivel de una PYME. El instrumento utilizado fue el Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/1989), compuesto por 90 ítems, con respuesta dicotómica verdad/falso, evaluó las siguientes dimensiones y su fiabilidad interna; Implicación ($\alpha=.84$), Cohesión ($\alpha=.69$), Autonomía ($\alpha=.73$), Presión ($\alpha=.80$), Claridad ($\alpha=.79$), Control ($\alpha=.76$), Innovación ($\alpha=.86$) y Comodidad ($\alpha=.81$). Para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith, Kendall y Hulin (1969), que en ocasiones se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: (1) Los compañeros, (2) el trabajo y las tareas, (3) las oportunidades de promoción, (4) el mando y la satisfacción, y (5) el salario. Los resultados demostraron que existía una percepción levemente elevada sobre de clima organizacional y de satisfacción laboral. Los empleados valoran positivamente el clima organizacional, sobre todo en las dimensiones de implicación, apoyo, autonomía, tarea, claridad e innovación. Por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario).

2.1.2. Nacionales

Investigaciones sobre clima organizacional en nuestro país existen en buen número, citaremos a algunas de ellas.

Calcina (2015), ejecutó una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”, con el fin de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. El estudio se estuvo conformada por 35 enfermeros. En el cual se tuvo como resultados que del 100% (35), el 71.4 % (25) obtuvo un Clima Organizacional regular y el 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad estuvo conformada por el 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) de los participantes manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresó que era muy bueno, la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Sobre la satisfacción laboral para el 85.7% (30) fue mediana, para el 8.6% (3) alta, y para el 5.7% (2) baja. Los autores concluyen que el clima organizacional de las Unidades Críticas que en su mayoría son enfermeros perciben el clima organizacional como de nivel regular, lo mismo opinan en lo referido a la recompensa, apoyo y conflicto; un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a las dimensiones estructura, riesgo y calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje manifiestan que es de nivel medio, lo mismo consideran lo referido a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Tapia y Ventura (2015), desarrollaron la investigación “Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. Chiclayo 2015”, el objetivo fue determinar la correlación entre clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora en la ciudad de Chiclayo Perú. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores de ambos sexos con niveles educativos secundaria, técnica y universitaria, comprendidos entre las edades de 18 a 65 años.

Los instrumentos utilizados fueron; para medir el Clima laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral CL-SPS” de Palma (2004) de cinco factores: autorrealización,

involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Para medir la asertividad se empleó el “Auto-informe de Conducta Asertiva ADCA-1” de García y Magaz (1994). Los resultados respecto al Clima laboral arrojaron que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel favorable con 53,8%, seguido de un nivel medio con el 31,1%. En los cinco factores de Clima laboral predomina el nivel favorable para todos, destacando el nivel favorable en involucramiento laboral con 58,3%, en supervisión con 56,1% y condiciones laborales con 50,0%; seguido del nivel medio con 35,6% en el factor comunicación, 31,1% en realización personal y 29,5% en condiciones laborales. Respecto a la asertividad, en auto-asertividad y hetero-asertividad se encontró niveles altos en ambas dimensiones. Respecto a la relación entre ambas variables se determinó que no existe relación entre el clima organizacional y la asertividad.

Caro (2015) efectuó una investigación inductiva, descriptiva y analítica, para efectuar el Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental - Gobierno Regional Amazonas 2014. El problema planteado fue ¿Cuáles son los principales factores del clima organizacional que inciden en los trabajadores de la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental del Gobierno Regional Amazonas 2014?; tuvo como objetivo general describir el clima organizacional de la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental con la finalidad de plantear estrategias que mejoren las condiciones y fomenten un clima saludable. Se utilizó la técnica de la observación directa y la encuesta; para esta última se aplicó a 37 trabajadores, una escala de clima organizacional que plantean Pritchar-Karasick y Litwin-Stringer, que considera 12 dimensiones y está compuesta de 24 preguntas. Los resultados obtenidos arrojaron que existe un buen clima laboral; por lo que se desarrolló una propuesta de plan estratégico de actividades para fortalecer el actual clima organizacional dentro de la Gerencia de la A.R.A.

Arias y Arias (2014), efectuaron una investigación denominada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, con el

objetivo de analizar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa de la ciudad de Arequipa-Perú. La muestra estuvo compuesta por 45 trabajadores, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad promedio de 35,11 y una desviación estándar de $\pm 12,02$. El instrumento utilizado fue

El Perfil Organizacional de Likert (POL) consta de 25 preguntas que explora seis dimensiones; flexibilidad, responsabilidad, estándares, reconocimiento, claridad y espíritu de equipo. Para la valoración de los resultados se aplicaron métodos estadísticos descriptivos y de estadística inferencial. En los resultados se pueden ver los valores descriptivos del clima organizacional y la satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones y factores y en base a ellos se puede concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral, como flexibilidad y reconocimiento son más significativas. En el análisis correlacional de los valores de cada

una de las variables y sus respectivas dimensiones, se halló que existen relaciones significativas entre el grado de instrucción y la flexibilidad, responsabilidad, reconocimiento, claridad, clima organizacional, satisfacción extrínseca, intrínseca y global.

Pelaes (2010) hizo una investigación de tipo descriptiva, no experimental y transversal, para verificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, tuvo una muestra de 200 empleados y 200 clientes, utilizó la

Escala de Clima Organizacional (EDCO) y un cuestionario de satisfacción del cliente. Determinó que a medida que se mejoraba el clima organizacional, se elevaba la satisfacción laboral. Respecto a la relación entre las dimensiones encontró que las siguientes dimensiones

del clima organizacional; relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección, y los valores colectivos se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente, con lo que se demostró que cuando existe buen clima organizacional esto trasciende hasta los clientes,

quienes muestran aceptación, conformidad y satisfacción con la atención que reciben por parte de los trabajadores de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional, conceptos y definiciones

El término clima tiene su origen etimológico en la palabra griega κλίμα (*klima*) que alude a la inclinación o posición del sol, también se refería a ciertas condiciones del tiempo; en los tiempos actuales también se refiere a un estado del medio ambiente, también lo llaman estado del tiempo, dicho estado es configurado por la presencia de varios elementos del entorno, tales como; temperatura, presión atmosférica, velocidad del viento, humedad, etc. los cuales determinan un ambiente meteorológico dado. Este puede ser benigno o nocivo para la salud de las especies vivientes.

El clima organizacional se refiere a la conjunción de ciertos factores de la organización que condicionan o generan un estado psicológico en los trabajadores y estos pueden ser favorables o negativos para la organización. Al respecto Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010) citados por Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), mencionan que el clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, la comunicación, la motivación y las recompensas, la estructura, las normas, políticas y de manera general, en el sistema organizacional de la institución; todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos y por consiguiente en la productividad de la empresa, la dependencia, la fábrica o cualquier organización.

Por su parte Jackson y Slocum (1988) consideran el clima como el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización, los empleados de la misma considerados como un todo y Rentsch (1990) agrega que a través de esta percepción de los atributos organizacionales, los empleados dan un significado psicológico a las prácticas,

procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

Según Chiavenato (2007) el clima organizacional “se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término se refiere a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes”.

Iglesias y Sánchez (2015) citan a Arias (2005) quien considera que el clima organizacional se define como: “...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos y ambiente laboral en general”.

Alves (2003) cita a Fourgous e Iturralde (1991) quienes sostienen que el clima organizacional es el “conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, percibidas por los individuos pertenecientes a la organización, que sirven para darle una cierta personalidad y que influyen en el comportamiento y las actitudes de sus miembros.”

Palma (2004) define el clima como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

A manera de síntesis se puede concluir que el clima organizacional es un estado psicológico que perciben los trabajadores, el cual se configura por las percepciones, motivaciones, expectativas, emociones y sentimientos de los trabajadores y por otros factores existentes en la organización y que afecta sobre la el estado anímico del trabajador,

sobre la productividad, sobre los resultados económicos de la empresa, sobre la cultura organizacional y sobre el clima laboral mismo.

2.2.2. Importancia del clima organizacional en las empresas

Como se ha expuesto en el concepto final del párrafo anterior, el clima organizacional afecta sobre varios aspectos de la organización y proporciona retroalimentación sobre el comportamiento organizacional, el cual incluye la cultura organizacional, la productividad, la rentabilidad, y la competitividad empresarial.

Según Davis (1991) permite además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas de producción o de gestión que la componen. Por ello el clima organizacional es un aspecto importante que se debe tener en cuenta en la gestión del talento humano y de las organizaciones.

De los estudios que se mencionan en los antecedentes, se puede inferir que el clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración y mejor disposición para lograr objetivos y elevar la productividad de la empresa.

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante. Asimismo refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento, en su compromiso, en su satisfacción y en su productividad.

A manera de conclusión se puede decir de que a pesar de que el clima organizacional es algo que no se puede tocar, ni ver; es cierto que sí se puede sentir, por ello afecta en el

comportamiento de los colaboradores y en su desempeño, el cual a la vez afecta en la productividad y en el resultado empresarial que es la rentabilidad.

2.2.3. Teorías de Clima Organizacional

Respecto al estudio del clima organizacional, de acuerdo a la bibliografía revisada por Chiang, Martín y Núñez (2010), se puede apreciar tres etapas claramente identificadas en cuanto a la formulación teórica.

Las primeras aportaciones resaltaron los factores o características organizacionales considerándose en ella a los factores materiales y físicos; tales como iluminación, ventilación, higiene, maquinaria, sistemas o procesos de trabajo y los factores organizacionales o situacionales como la carga de trabajo, la presión, los turnos, horarios y la dinámica del trabajo.

Posteriormente aparecieron un segundo grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a las representaciones individuales donde se toman en cuenta los aspectos cognitivos, volitivos y afectivos; es decir se tuvo en cuenta las percepciones, las actitudes, los sentimientos de los trabajadores, los estilos de liderazgo y la cultura organizacional.

Una tercera aproximación conceptual ha considerado el clima organizacional como un conjunto de percepciones holísticas o globales en el cual se considera la interacción entre las personas, los sistemas de trabajo, las políticas institucionales y la situación de la empresa frente a sus clientes, proveedores, los sindicatos y la regulación gubernamental.

En la actualidad se considera el clima organizacional como un resultado holístico conformado por las percepciones, pensamientos, motivaciones, sentimientos, emociones y actitudes de los trabajadores sobre diversos aspectos de la organización tanto internos como externos y que afectan sobre el clima y a la vez sobre los resultados y el comportamiento organizacional como un todo integrado.

2.2.4. Elementos que configuran el clima organizacional

En la literatura revisada, según, Likert (1967), Litwin y Stringer (1968), Moos e Insel (1974) se consideran muchos factores que condicionan o afectan el clima organizacional, estos elementos son de tres tipos, los factores externos a la organización, los factores propios de la organización y los factores humanos.

Respecto a los factores externos se considera a los clientes, los proveedores, la presión de sindicatos o gremios sindicales, las políticas gubernamentales, etc. Respecto a los factores internos de la organización se consideran las políticas empresariales, la estructura de la organización, los procesos administrativos y operativos, las normas, la cohesión interna, el estilo de liderazgo o el ejercicio del poder, la comunicación y el proceso de toma de decisiones, las políticas de personal tales como; la evaluación de desempeño, el sistema de remuneración, los programas de bienestar, de capacitación, de desarrollo del talento humano, etc. También influye el sistema de trabajo, que involucra a la carga de trabajo, el ambiente físico, como la ventilación, la iluminación, la higiene, nivel de ruido, etc. El estado de las máquinas, la provisión de insumos, las jornadas, turnos y horarios de trabajo, etc.

En cuanto a los factores humanos se considera a las variables psicológicas, tales como las habilidades o competencia técnicas-profesionales, las competencias y las características personales tales como; las actitudes, las percepciones, las motivaciones, las expectativas, los valores, etc. También la forma de interacción de los trabajadores, el nivel de amistad, la identidad, el compromiso y la satisfacción personal.

Estos diferentes factores han sido considerados por los investigadores como dimensiones e indicadores del clima organizacional, los diferentes enfoques se describen en el párrafo referido a las dimensiones del clima organizacional.

2.2.5. Tipos de clima organizacional:

Los autores señalan diversos tipos de clima organizacional, el cual se estructura en base a diferentes criterios que se pueden tomar en cuenta.

Chiang, Martín y Núñez (2010), durante sus investigaciones, sistematizaron las diferentes formas de clasificación del clima organizacional. Después de la acuciosa revisión bibliográfica sostienen que el clima organizacional se puede clasificar atendiendo a tres criterios; nivel, tipos y tipologías.

En cuanto a la clasificación por *niveles*, consideran que se puede ordenar según su cobertura, es decir pueden ser a nivel micro (una sección o departamento) a nivel intermedio (un área funcional, recursos humanos, finanzas, marketing, logística, etc.) y a nivel macro cuando se refiere a toda la organización.

En cuanto a *tipos* estos pueden ser clasificados en: a. *psicológico*, el cual se basa en las percepciones de los trabajadores, b. *agregado*, en el que se agregan los factores del trabajo, c. *colectivo*, es la percepción, opinión y actitud de los grupos de trabajo y d. *organizacional*, en el que se toma en cuenta todos los factores organizacionales y se considera la percepción de todos los integrantes de la organización.

En cuanto a *tipologías* se basa en clasificaciones en la que se consideran las propiedades de ciertos elementos con respecto a cómo afectan a la organización, entre ellas se extraen y se citan los cuatro más significativos y sus respectivos autores:

- a) El de dos tipos: tipo de apoyo y tipo defensivo propugnado por Gibb y Deustch.
- b) El de tres tipos: considerando los estilos de liderazgo; autocrático, democrático y *laissez faire* planteado y desarrollado por Lewin, Lippit y White, Según la motivación: de afiliación, de poder y de logro desarrollado por Mc Clelland.
- c) El de cuatro tipos: ideal, de injusticia, de apatía y explosivo formulado por Hellriegel y Slocum, el de uso de la autoridad ampliado por Likert a cuatro tipos, autoritario explotador, autoritario paternalista, consultivo y participativo.
- d) El de seis tipos: abierto, autónomo, controlado, familiar, paternal y cerrado planteado por Halpin y Croft.

2.2.6. Consecuencias del clima organizacional

El clima organizacional, tiene consecuencias para la organización y este puede ser positivo o negativo, de acuerdo a la bibliografía consultada, los autores Ballesteros (1982), Peiró (1984) señala las siguientes consecuencias:

Las consecuencias positivas para el personal y la organización es que produce, una mejor satisfacción, mayor compromiso, alienta el afán de logro, eleva la productividad, disminuye la rotación externa, merma el ausentismo, permite el despliegue de iniciativas, la creatividad, la innovación, disminuye el ausentismo y los accidentes de trabajo.

Las consecuencias negativas son; insatisfacción del personal, falta de compromiso, inadaptación al puesto y a la organización, alta rotación interna y externa, elevado ausentismo, poca innovación, baja productividad, accidentabilidad desidia y actos deshonestos contra la empresa, fomenta el desarrollo y afianzamiento de la cultura organizacional, entre otros.

2.2.7. Medición del clima organizacional

El clima organizacional es un fenómeno intangible desde la perspectiva material, sin embargo como son, emociones, sentimientos, motivaciones, percepciones y actitudes, son eventos subjetivos que están en el interior de los trabajadores, por lo que, aunque sean situaciones intangibles, son fenómenos susceptibles de medición.

La medición del clima organizacional se puede efectuar empleando diferentes técnicas de medición, tales como la observación, la entrevista y las encuestas. Los más recomendables son las entrevistas y las encuestas.

Se puede medir el clima mediante la observación, para ello recorren y observar al personal en los ambientes de trabajo y ver los estados anímicos expresados en las conversaciones, en el desplazamiento, en el ritmo de trabajo y en el lenguaje gestual y corporal de los miembros. Mediante la entrevista, se puede hacer desarrollando conversaciones e intercambio de ideas con los trabajadores, esta puede ser estructurada o informal, individual o grupal, pero el

objetivo debe ser recabar información acerca de sus motivaciones, expectativas, emociones y sentimientos; así como disgustos, insatisfacciones, inconformidades, etc. sobre diversos aspectos vinculados al trabajo y la organización.

La forma más usada para medir el clima organizacional es mediante las encuestas, esta técnica fue creada por Likert (1967), luego mejorada por Litwin y Stringer (1968); consiste en aplicar masivamente cuestionarios o escalas construidas previamente, los cuales se entregan a los trabajadores para recabar su opinión e información sobre los diversos aspectos de la organización y que se han definido previamente antes de la investigación.

Por otra parte, para medir el clima organizacional, previamente se definen sus dimensiones e indicadores y en base a ello se estructuran las escalas y una vez efectuadas las pruebas de validez y confiabilidad, se aplican a los trabajadores para recabar su opiniones y en base a los resultados hallados se pueden determinar su estado, sus características, efectuar un diagnóstico y señalar o adoptar las acciones correctivas para mejorar el mismo.

Existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables considerando un clima ideal y otro lo que realmente es. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede afectar significativamente sobre los objetivos, sobre la productividad y sobre la satisfacción de los trabajadores.

2.2.8. El proceso de medición del clima organizacional

El Ministerio de Salud (2008) orienta sobre el proceso de medición de clima organizacional y considera que es un proceso que tiene las siguientes etapas para su desarrollo:

- *Fase de alineamiento*: que se inicia con el compromiso de la gerencia de la empresa, el diagnóstico preliminar de la situación empresarial, el diseño de las normas de su ejecución y la elaboración del instrumento de medición.

- *Fase de sensibilización*: en esta etapa se prepara al personal para la medición, inicialmente se hace la difusión mediante la comunicación interna que se va a efectuar la medición, luego se asigna la responsabilidad de su desarrollo al área gestión del talento humano, a la vez se capacita al personal de encuestadores y se prevé la preparación de los cuestionarios o escalas para su aplicación.

- *Fase de ejecución o medición*: se convoca al personal de gestión del talento humano, se hacen las pruebas preliminares de los cuestionarios o escalas de clima organizacional, se capacita a los encuestadores para la aplicación de los cuestionarios, se aplican y se recaba la información de todos los trabajadores o de la muestra seleccionada y se hace considerando el anonimato y la confidencialidad en la información.

- *Fase de análisis y entrega de los resultados*: los resultados del estudio del clima organizacional debe ser entregado inmediatamente después de su evaluación al área de gestión del talento humano, luego se debe codificar y cuantificar los datos para analizar las tablas de frecuencias, por dimensiones, por áreas y luego formular las conclusiones y recomendaciones para su entrega a la alta dirección o la gerencia general.

- *Fase de acciones de mejora*: en esta etapa se implementan e implantan planes de acción para el mejoramiento del clima organizacional en función a las fortalezas y debilidades encontradas en la medición, estas pueden ser planes de incremento remunerativo, programas de capacitación, mejora de los procesos de trabajo, cambios en las condiciones de trabajo, mejora de la infraestructura, maquinarias, equipos de protección, mejoras en el trato o el liderazgo, etc.

Al final se debe elaborar un documento con la sistematización de experiencias exitosas para ser socializadas en toda la organización.

2.2.9. Beneficios de la medición del clima organizacional.

La medición del clima organizacional proporciona una serie de beneficios para la organización, según Hellriegel, Slocum y Woodman (2004), la medición del clima permite a la gerencia de recursos humanos:

- Conocer la percepción, las motivaciones, las expectativas, las emociones y los sentimientos de los trabajadores.
- Determinar los elementos que generan satisfacción y también de los elementos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
- Comparar información de cada una de las áreas, departamentos o plantas de la empresa y con ella aplicar la comparación para comprender en detalle sus variaciones.
- Conocer la percepción del clima organizacional y de cada una de las dimensiones que contiene, tales como; sistema de trabajo, políticas del personal, remuneraciones capacitación, oportunidades de desarrollo, estructura organizacional, liderazgo, etc. En base a los resultados recomendar mejoras.
- Efectuar el análisis de los resultados de las diversas áreas y en base ello, implantar y desarrollar un conjunto de políticas, programas y acciones para mejorar el clima y la gestión del talento humano.
- Hacer el seguimiento y el monitoreo a las intervenciones de mejora del clima organizacional y evaluar su avance en diferentes periodos o etapas, para verificar que se estén logrando los objetivos.
- Implementar políticas de personal para mejorar las remuneraciones, las condiciones de trabajo, el desarrollo personal, el liderazgo y las relaciones interpersonales, entre otras.

2.2.10. Dimensiones del Clima Organizacional

Los autores e investigadores, como Chiang y colaboradores (2010); recopilaron diversas formulaciones teóricas donde plantean diferentes dimensiones que conforman el clima organizacional; se mencionan brevemente a continuación.

Litwin y stringer (1968), consideran las siguientes dimensiones; estructura, riesgo, responsabilidad, recompensa, calor, apoyo, estándares, conflictos e identidad. Por su parte Libert considera las siguientes dimensiones; dirección y liderazgo, motivación, comunicación, interacción, decisión, objetivos y control.

Prichard y Karasick (1973), consideran; cooperación vs. Conflicto, relaciones sociales, estructura, recompensas, remuneraciones, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, decisiones y apoyo.

Moos, e Insel (1974), diseñaron el Work Environment Scale (WES) una escala que considera tres dimensiones Relaciones, Autorrealización y Estabilidad Cambio; las cuales a su vez tienen diez indicadores; implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y confort.

A continuación se describe de manera detallada cada una de las dimensiones y sus respectivos indicadores:

Dimensión 1: Relaciones

Se refiere a la interacción entre las personas, comprende la integración, cohesión, compromiso, responsabilidad y ejecución de sus trabajos en la organización. Tiene a los siguientes indicadores:

a. Implicación: Mide hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo, se sienten responsables de su trabajo y están comprometidos con la organización.

b. Cohesión: Mide el grado de unión y de integración, las relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.

c. Apoyo: Evalúa el grado de incentivos y estímulos que ofrece la dirección a sus empleados,

para el desarrollo de sus tareas y para el logro de los resultados.

Dimensión II: Autorrealización

Esta dimensión considera en qué medida los trabajadores se sienten realizados en su trabajo y en la organización, cuán a gusto están con la estructura de la organización y los sistemas de trabajo, también con respecto a la carga y presión en el trabajo, tiene los siguientes indicadores:

a. Autonomía: Considera los aspectos de la organización que animan o estimulan a sus trabajadores a ser autónomos en su trabajo y la libertad que tienen para tomar decisiones.

b. Organización: Se refiere a la forma como están organizados los grupos de trabajo y sus actividades, el grado de la planificación y eficacia del trabajo. También es el énfasis y la orientación hacia la tarea.

c. Presión: El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.

Dimensión III: Estabilidad / Cambio

Esta dimensión considera el grado de estabilidad y cambio que se dan en la organización, la variabilidad de las tareas, el control existente sobre los resultados del trabajo y sobre el desempeño de los trabajadores, también considera el confort o comodidad que tienen en el desarrollo de sus funciones. Tiene los siguientes indicadores:

a. Claridad: El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.

b. Innovación: Es la apertura a los cambios y la búsqueda de mejoras en los sistemas de trabajo, en los procesos administrativos y operativos, en los procedimientos en la atención al cliente, en la prestación de los servicios, etc.

c. Control: Es el grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados. Asimismo considera las facilidades para la innovación, el énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo.

d. Confort: Medida en que el entorno físico, las instalaciones, las maquinarias y el mobiliario, contribuye al entorno de trabajo agradable.

2.3 Definición de términos básicos

Autorrealización

Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Esta dimensión considera en qué medida los trabajadores se sienten realizados en su trabajo y en la organización, cuán a gusto están con la estructura de la organización y los sistemas de trabajo, también con respecto a la carga y presión en el trabajo y las posibilidades de desarrollo personal y laboral.

Clima Organizacional

Es un estado psicológico que se percibe en la organización, el cual se configura por las percepciones, motivaciones, expectativas, emociones y sentimientos de los trabajadores y por otros factores existentes en la organización y que afecta sobre la el estado anímico del trabajador, sobre la productividad, sobre los resultados económicos de la empresa, sobre la cultura organizacional y sobre el clima laboral mismo.

Estabilidad / Cambio

Es una dimensión del clima organizacional que considera el grado de estabilidad y cambio que se dan en la organización, se refiere a la variabilidad de las tareas, el control existente sobre los resultados del trabajo y sobre el desempeño de los trabajadores, también considera el confort o comodidad que tienen en el desarrollo de sus funciones

Niveles ocupacionales

Es la agrupación de trabajadores por ciertas actividades similares, se define para la Investigación dos grupos ocupacionales, administrativos y operativos. Los administrativos, son los que laboran en las áreas de apoyo cumpliendo labores de coordinación, apoyo, decisión y comunicación, su trabajo es más intelectual. Operativos lo conforman los trabajadores que están efectuando labores directamente relacionadas con las actividades propias del negocio y generalmente su trabajo es más de nivel manual.

Relaciones

Se refiere a la interacción entre las personas dentro de la organización, comprende la integración, la cohesión, el compromiso, la responsabilidad en la ejecución de sus trabajos en la organización. Las relaciones determinan una atmósfera psicológica que puede ayudar u obstruir la eficiencia y la productividad de los trabajadores.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de la hipótesis principal y las secundarias

3.1.1. Hipótesis principal

Existe un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, Lima 2017.

3.1.2. Hipótesis secundarias:

- a. Existe un nivel de percepción buena de la dimensión; Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.
- b. Existe un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativa en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.
- c. Existe un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores por tiempo de servicio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.
Existe un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

3.2 Definición conceptual y operacional de la Variable

3.2.1. Definición conceptual de la variable: Clima organizacional

Es el estado psicológico que se percibe en la organización, el cual se configura por el conjunto de percepciones, actitudes, emociones, sentimientos, expectativas y motivaciones de los trabajadores y por otros factores existentes en la organización, que afectan en las conductas de los trabajadores y en los resultados de la organización.

3.2.2. Definición operacional de la variable: Clima organizacional

Es una variable cualitativa que se mide con la escala de medición del clima organizacional Environment Scale (WES) de MOSS, que cuenta con tres dimensiones que integran 10 subescalas.

3.3. Operacionalización de variables dimensiones e indicadores

La Operacionalización de la variable, sus dimensiones e indicadores se han realizado conforme a lo diseñado por los autores de la escala, el cual se presenta de manera más explícita en la tabla 1 y 2 de la siguiente página.

Operacionalización de la variable clima organizacional sus dimensiones e indicadores.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Clima organizacional	Relaciones	Implicación	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81.	
		Cohesión	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82.	
		Apoyo	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 72, 83.	
		Autonomía	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84.	
		Autorrealización	Organización	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85.
		Presión	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86.	
		Claridad	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87.	
		Estabilidad/Cambio	Control	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88.
		Innovación	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89.	
		Confort	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90.	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método y nivel de investigación

La presente investigación utilizó el método cuantitativo, porque según Bernal (2006) el método cuantitativo es el método tradicional y se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, formula una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. Adicionalmente se caracteriza por tener una población del cual se extrae una muestra y en base a ella se generalizan los resultados. Para la recolección, procesamiento y el análisis de la información se utilizan técnicas, matemáticas y estadísticas. En la investigación se tuvo una población y una muestra, la recolección de datos se hizo mediante una encuesta y se procesaron los datos estadísticamente.

Respecto al nivel de la investigación es de nivel descriptivo; porque de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2001), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los

conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

En la investigación se describen las características del clima organizacional y de sus tres dimensiones que se midieron y analizaron; asimismo se estableció los niveles o categorías de percepción del clima de los trabajadores, por niveles ocupacionales, por antigüedad en el cargo y por sexo.

4.2. Diseño y tipo de investigación:

Esta investigación corresponde al diseño no experimental, se llama diseño no experimental porque según Hernández (op cit) la investigación se ejecuta sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes, para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En la investigación no se controlaron ni manipularon las variables, se tomaron los datos tal como se presentaron en el momento de la encuesta aplicada en la empresa.

Respecto al tipo de investigación, es de nivel Descriptivo. Se designa investigación descriptiva “Porque buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2001; p 81).

4.3. Población y muestra de la investigación:

4.3.1. Población:

La población lo constituyeron los trabajadores de la Empresa de Distribución Ferretera

Ardiles Import que totalizan la cantidad de 165 colaboradores que laboran tanto en el área administrativa, el área comercial y el área operativa.

4.3.2. Muestra:

La muestra fue del tipo censal es decir abarcó a casi la totalidad de la población de trabajadores de la empresa ardiles Import, sede Santa Anita. Por tanto no se necesitó calcular el tamaño de la muestra, ya que está garantiza la representatividad de la misma. Los criterios de inclusión fueron que los trabajadores administrativos y operativos tuvieran contrato con la empresa, estuvieran laborando más de un mes, ambos sexo y permanencia, que tuvieran la disposición favorable para participar en la encuesta.

En total se aplicó a 160 trabajadores, se excluyó al personal que durante el periodo de aplicación del test no estaban trabajando por diversas razones (licencia médica, permisos sin goce de remuneración, vacaciones o comisiones. De todos los encuestados 150 cumplían los requisitos satisfactoriamente y fueron considerados para la evaluación del clima organizacional.

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

4.4.1. Técnicas:

La técnica en la investigación fue la encuesta, ya que aplico masivamente a todos los trabajadores de la empresa, la escala WES del clima organizacional, el cual permitió recopilar los datos del nivel de percepción del clima en la empresa.

4.4.2. Instrumentos:

Para la recolección de los datos se utilizó la Escala de WES cuya ficha técnica es la siguiente:

La Escala WES elaborado por Moss e Insel (1974), considera tres factores o dimensiones: relaciones, autorrealización, estabilidad-cambio, a su vez cada dimensión tiene sus respectivos indicadores que suman diez como se indica en la Tabla 1, la escala tiene 90 ítem.

La escala fue creada en Estados Unidos luego fue adaptada y validada en México por García, Ortega y Reyes (2014), posteriormente aplicada en el Perú por Capuñay (2014). El Instrumento ha pasado las pruebas de validez y confiabilidad. Sus respuestas son dicotómicas, verdaderas o falsas. La calificación del instrumento se hace a través de la sumatoria de los puntajes directos; las categorías que tiene el clima organizacional son cinco y se establece de acuerdo al puntaje acumulado en la medición, los cuales se indican en la Figura 2.

4.4.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información se efectuó siguiendo los siguientes procedimientos genéricos:

- Revisión y verificación de la corrección de las respuestas en las escalas.
- Elaboración de la matriz de datos, para consignar todos los datos.
- Cargado de los datos en la matriz de datos.
- Elaboración de las tablas de frecuencias y cuadros estadísticos.
- Análisis de los resultados en cada uno de los ítems, indicadores y dimensiones.
- Interpretación y discusión de los resultados.
- Elaboración del informe de la investigación.

Para la administración de estos procedimientos se empleó el paquete de cálculo Excel y el software estadístico SPSS – versión 18.

4.4.4 Aspectos éticos

Para la investigación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- Se solicitó la autorización a la empresa para efectuar la investigación.
- Se respetaron las fechas y horas para la toma del instrumento, según lo solicitado por la empresa.
- Se comunicó a los trabajadores y se tuvo el consentimiento informado de las personas

encuestadas.

- Se autorizó bajo un documento reprogramar las fechas ya autorizadas si se tratase de una urgencia o imprevisto por parte de la institución.
- Se dio a conocer los motivos y los resultados de la investigación a las personas encuestadas, así como a los directivos de la empresa.
- Se respetó la privacidad de las opiniones y se mantuvo el anonimato de los encuestados.
- Finalizado la investigación el departamento de RRHH también solicitó que se entregase las recomendaciones de la investigación de las cual se dio a conocer bajo un documento.

CAPITULO V

ANALISIS Y DISCUSION

5.1. Presentación e Interpretación de Resultados

5.1.1. Clima organizacional general

En la medición del clima organizacional de la empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, se halló lo siguiente.

Tabla 1 Nivel de percepción del clima organizacional en la Empresa de distribución ferretera Ardiles Import.

Nivel	Trabajadores	%
Muy Buena	3	2,0
Buena	11	7,3
Promedio	119	79,3
Mala	17	11,3
Total	150	100

De acuerdo a la Tabla 1, se observa que para la mayoría de los trabajadores (79%) el clima organizacional de la empresa se encuentra en el nivel promedio, luego un grupo menor (11.3%) percibe el clima como malo y también otro grupo menor (7.3%) lo percibe como

bueno, finalmente sólo el (2%) considera que el clima es muy bueno. De acuerdo a estos datos se podría considerar que el clima organizacional en la empresa no es el óptimo y que requiere efectuar mejoras en varios aspectos de la gestión del personal, para mejorar el mismo.

5.1.2. Clima organizacional en sus respectivas dimensiones

a. Dimensión Relaciones

Tabla 2 nivel de Percepción en la dimensión Relaciones

Nivel	Trabajadores	%
Muy Bueno	14	9,3
Bueno	73	48,7
Promedio	54	36,0
Mala	9	6,0
Total	150	100

Como se observa en la Tabla 2, una mayoría significativa (48.7%) de los trabajadores de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, considera que la relaciones de las personas es buena, otro grupo importante (36%) percibe que las relaciones es de nivel promedio, mientras que hacia los extremos, por otra parte un grupo minoritario considera que las relaciones son muy buenas (9.3%), y otro grupo mucho menor (6%) considera que las relaciones interpersonales son malas. De acuerdo a los datos mostrados, las relaciones interpersonales, la cohesión y la comunicación entre los trabajadores es adecuada y se sienten a gusto con y entre ellos mismos.

b. Dimensión Autorrealización

Tabla 3 nivel de percepción en la dimensión Autorrealización

Nivel	Trabajadores	%
Muy Bueno	26	17,3
Bueno	63	42,0
Promedio	60	40,0
Malo	1	0,7
Total	150	100

En la Tabla 3 se puede apreciar que, una mayoría importante (42%) de los trabajadores de la empresa Ferretera Ardiles Import, considera que las oportunidades de autorrealización son buenas, otro grupo importante (40%) opina que las opciones de autorrealización es de nivel promedio, un tercer grupo minoritario (17.3%) opina que hay muy buenas oportunidades de realización personal, sólo 1 persona (0.7%) lo considera malo. Conforme a los datos presentados se puede considerar que una gran parte de los trabajadores encuentran oportunidades de autorrealización, que tienen posibilidad de ascender, aprender y mejorar sus expectativas remunerativas y laborales; mientras que otro grupo significativo considera que no hay muchas oportunidades de autorrealización.

c. Dimensión Estabilidad/Cambio

Tabla 4 nivel de percepción del en la dimensión Estabilidad/Cambio.

Nivel	Trabajadores	%
Muy Bueno	16	10,7
Bueno	103	68,7
Promedio	19	12,7
Malo	12	8,0
Total	150	100

De acuerdo a lo que se observa en la Tabla 4, un alto número de trabajadores (68.7%) considera que hay existe buena estabilidad en las empresa y pocos cambios en los procedimientos de trabajo, mientras que tres grupos de minoritarios lo perciben diferente; un grupo menor (12.7%) lo considera de un nivel regular o promedio, otro grupo menor (10.7%) lo considera muy bueno; finalmente un grupo mucho menor (8%) lo considera malo, es decir que hay una gran inestabilidad y muchos cambios. A tenor de los datos mostrados se observa que la mayoría de los trabajadores encuentran que hay estabilidad en los sistemas de trabajo.

5.1.3. Clima organizacional comparado por grupo ocupacional, sexo y tiempo de servicios.

Para efectuar el nivel de percepción del clima organizacional por niveles ocupacionales, género y tiempo de servicios, se ha elaborado los promedios de clima y luego a la comparación de medias, los mismos que se muestran a continuación en las siguiente tabla 5.

a. Clima organizacional por grupos ocupacionales

Tabla 5 nivel de percepción de clima organizacional por grupos ocupacionales

Nivel	Administrativos	%	Operativos	%
Muy Bueno	3	5,3	0	0,0
Bueno	3	5,3	8	8,6
Promedio	45	78,9	74	79,6
Malo	6	10,5	11	11,8
Total	57	100,0	93	100,0

Al verificar los resultados de la Tabla 5, se observa que hay más trabajadores operativos (93) que administrativos (57); sin embargo la distribución porcentual en los niveles de percepción

son coincidentes en ambos grupos ocupacionales, lo perciben como bueno 5.3% y 8.6% de los encuestados; lo consideran como de nivel promedio el 78.9% y 79.6% de encuestados y lo consideran como de nivel malo 10.5 y 11.8% de los encuestados respectivamente, solo hay un leve diferencia en el nivel muy bueno donde ningún (0) operario lo considera así, pero en el grupo administrativo 3 (5.3%) empleados han señalado que perciben el clima organizacional como muy bueno. Se puede afirmar que el clima organizacional que perciben ambos grupos (administrativos y operativos) se encuentra en el nivel promedio.

b. Clima organizacional por tiempo de servicios

Tabla 6 nivel de percepción de clima organizacional por tiempo de servicios

Nivel	1 a 5 años	%	5 a + años	%
Muy Bueno	3	2,4	0	0,0
Bueno	9	7,1	2	8,7
Promedio	100	78,7	19	82,6
Malo	15	11,8	2	8,7
Total	127	100,0	23	100,0

En la Tabla 6 del mismo modo se observa que hay más personal nuevo que están comprendidos entre 1 a 5 años de servicios (127), mientras que hay menos trabajadores antiguos que van de 6 a 12 años (23); en ambos grupos hay leves coincidencias en cuanto a la distribución porcentual en los niveles promedio ya que el 78.7% y 82.6% lo consideran de nivel promedio, 7.1% y 8.7% lo consideran bueno; luego 11.8% y 8.7% lo consideran malo, mientras que en el grupo de personal nuevo, 2.4% de trabajadores señalan que es muy bueno y ningún antiguo considera que el clima es muy bueno. Con los datos que se muestran en la tabla, se puede confirmar que en ambos grupos según su tiempo de servicios el clima organizacional es percibido como de nivel promedio, por los grupos nuevos y antiguos.

c. Clima organizacional por sexo

Tabla 7 nivel de percepción de clima organizacional por sexo.

Nivel	Hombres	%	Mujeres	%
Muy Bueno	1	0,9	2	4,8
Bueno	5	4,6	6	14,3
Promedio	89	82,4	30	71,4
Malo	13	12,0	4	9,5
Total	108	100,0	42	100,0

En la Tabla 7 se puede observar que hay más hombres (108) que mujeres (42); en ambos grupos. Los niveles de percepción del clima organizacional, se distribuyen de manera casi similar en cada uno de los niveles. Siendo el nivel promedio el que más prevalece en los hombres 82.4% y en las mujeres 71.4%. Luego sigue el nivel bueno tiene más mención en las damas 14.3% y en los hombres 4.6%; asimismo en el nivel malo más hombres 12% y menos mujeres 9.5% lo consideran así; finalmente 0.9% de los hombres y 4.8% de las mujeres lo consideran muy bueno. De acuerdo a estos datos se puede evidenciar que tanto entre mujeres como en hombres el clima organizacional es percibido como de nivel promedio.

5.2. Discusión

El clima organizacional es una variable fisiológica ya que se consigna por la actitud, emociones, sentimientos, y expectativas de los trabajadores y tiene relación con la productividad y los resultados de la empresa según Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010) citados por Bernal, Pedraza y Sánchez (2015).

En la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import se ubica en el nivel promedio, sin

embargo al analizar el nivel de percepción en las dimensiones relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio, cada una se ubica en el nivel bueno, lo que conlleva a analizar cuáles son los motivos de la baja en el resultado general, ya que en las tres dimensiones la percepción es de nivel es bueno. Los resultados de la investigación discrepan ligeramente frente a los resultados hallados en la investigación de Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), ya que en dicha investigación la percepción del clima en sus dimensiones eran similares al clima organizacional global.

En el análisis específico de cada una de las dimensiones, se encontró lo siguiente:

En la dimensión relaciones que está compuesto por tres indicadores implicación, cohesión y apoyo, se puede detectó que en el indicador implicación de acuerdo a las observaciones y a las entrevistas efectuadas en la empresa durante la investigación, se notó que no existe mucho compromiso en los trabajadores operativos que laboran en almacén, limpieza y mantenimiento porque en muchas ocasiones dejan tareas pendientes para después, más bien existe un compromiso mayor en el personal de ventas, tal vez debido a que su remuneración depende de los incentivos que reciben por los resultados logrados en las ventas, ya que como es usual el personal de ventas no tiene sueldo fijo, que si lo tienen el resto de los trabajadores operativos y administrativos de la empresa. Respecto al indicador, cohesión, los trabajadores consideran que entre ellos hay unión y se pudo notar durante la investigación, porque cuando hay alguna tarea por lograr se nota la unión y colaboración para lograr los resultados. Respecto al indicador apoyo, también se notó que hay colaboración y participación entre los compañeros de trabajo para ayudar a los otros grupos, del mismo modo cuando la empresa participa en eventos, campañas y actividades externas, se evidencia un gran apoyo de la mayoría de los trabajadores, por otra parte también se puede observar que existe cierta disposición anímica favorable en el personal antiguo para colaborar con los nuevos; de manera genera hay entusiasmo, optimismo y buenas relaciones interpersonales. Esto revela que existe en esta dimensión existe cierta satisfacción en el

personal, lo cual es congruente con las investigaciones realizadas por Arias y Arias (2014), Calcina (2015) y Rodríguez, Retamal, Lizama y Cornejo (2008), quienes hallaron que existen relaciones significativas entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

La dimensión autorrealización, tiene tres indicadores, autonomía, organización y presión. Respecto al indicador autonomía, se observa que los trabajadores tienen cierta autonomía para efectuar sus labores, los supervisores a veces reúnen la personal para dar instrucciones genéricas y por lo general le conceden autonomía para ejecutar sus tareas de acuerdo a lo programado, por ello algunas veces han cometido errores los operarios. En el indicadores autonomía, los trabajadores trabajan con cierta autonomía a veces incurren en decisiones equivocadas por que ejecutan acciones sin consulta a sus supervisores lo que ocasiona retrasos en las ventas o en el envío o despacho de la mercadería, lo que a su vez genera malestar en los clientes, esto en muchos casos eventos genera cierta disconformidad en este indicador.

En cuanto al indicador organización, existe un manual de organización y funciones que señala las funciones del personal, las tareas están estructuradas y definidas por tanto la mayor parte de los trabajadores conocen sus funciones y saben lo que tienen que hacer, sin embargo hay algunos aspectos que no están claros, por ejemplo existe un reglamento interno de trabajo, pero el personal no lo conoce, además la empresa no brinda inducción a los trabajadores nuevos, acerca de las normas de trabajo y las políticas de personal, esto hace que exista una alta rotación de personal, ya que muchos trabajadores laboran entre uno o dos años luego renuncian por no encontrarse a gusto con el trabajo. Por otra la empresa no aplica políticas de ascenso, rotación o promoción a otros cargos, no se capacita internamente al personal, tampoco se envía a capacitación externa, esto también acentúa la rotación del personal y limita la satisfacción en la dimensión autorrealización.

En cuanto al indicador presión, los trabajadores no se sienten tan presionados, ya que los supervisores conceden cierta autonomía y libertad para ejecutar sus tareas y actividades, es

necesario mencionar que la mayor parte de los supervisores no han sido capacitados en labores de liderazgo y supervisión, por lo que ejercen el liderazgo de manera espontánea y en general es autoritario y con poca flexibilidad. De acuerdo a las características del trabajo y de la empresa los supervisores ejercen poca presión en el logro de los resultados, el personal operativo tiene menor presión que los trabajadores del área administrativa especialmente el personal de ventas.

Los resultados que se muestran en la dimensión autorrealización, coinciden en algunos aspectos con respecto a la investigación efectuada por Chiang, Nuñez y Huerta (2006), quienes hallaron que hay relaciones significativas entre la productividad y el clima organizacional, en este caso la productividad es similar al indicador organización, por otra parte según Arias (2005) en la dimensión autorrealización mucho influye el estilo de supervisión, ya que condiciona el ambiente laboral por la autonomía que conceden y la presión que ejercen, en la dimensión autorrealización como los trabajadores tienen cierta autonomía y no tan fuerte presión hacen que la percepción del clima es esta dimensión es buena.

La dimensión estabilidad/cambio está compuesto por los indicadores claridad, control, innovación y comodidad.

En cuanto al indicador claridad, la empresa cuenta con un manual de organización, pero no de procedimientos, por tanto las funciones están claras para la mayor parte de los trabajadores; sin embargo no tienen claro los procedimientos de trabajo, asimismo no todo el personal conoce el reglamento interno de trabajo porque no se les capacita ni reciben inducción antes de ingresar a laborar. Normalmente en las empresas el manual de organización y funciones se relaciona estrechamente con el manual de procesos y procedimientos, ya que ambos facilitan las labores y aumentan la productividad empresarial.

Respecto al indicador control, los supervisores efectúan la labor de control de manera muy laxa, asimismo se ejerce poco control sobre el logro de las metas de trabajo, sólo en el

área de ventas es más estricto el control debido a que las remuneraciones de los vendedores está supeditado a su volumen de ventas.

En cuanto al indicador innovación, no hay una cultura acentuada hacia el cambio y la innovación, por tanto se observa cierto conformismo y una manera de trabajar rutinaria, el mismo trabajo y rubro de negocios no demanda ni fomenta efectuar cambios o innovación en los sistemas de trabajo ya que los trabajos son conocidos y no hay modificaciones permanentes.

En cuanto al confort y la comodidad se observa que no son los más óptimos, la mayor parte de los muebles no son ergonómicos, las instalaciones físicas no han sido diseñadas para el negocio, han sido adaptadas, por ejemplo cuentan con gran iluminación pero a veces se tiene que cubrir las ventanas porque la luz que ingresa resulta excesiva debido al reflejo del sol; sin embargo en los almacenes los artículos están apilados sin un orden adecuado, las oficinas no cuentan con buen mobiliario, asimismo los muebles, instrumentos y herramientas de trabajo no tienen diseño ergonómico, tampoco las condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional son las más adecuadas, porque existen ruidos no deseados, no hay adecuada ventilación y el diseño de los compartimientos es inapropiado.

Los resultados generales hallados en esta dimensión permiten apreciar que la percepción es buena aun cuando en algunos indicadores, no hay las condiciones más óptimas, por ejemplo no existe mucha claridad en las labores, no conocen el reglamento interno, el confort no es el adecuado, poco interés por los cambios y la innovación, lo cual al final hace que la percepción del clima organizacional general sea percibido solo en nivel promedio. En la sistematización de sus investigaciones, Likert (1967), Litwin y Stringer (1968), Moos e Insel (1974) y más recientemente Chiavenato, (2007) consideran que las políticas empresariales, la estructura de la organización, los procesos administrativos y operativos, las normas, la cohesión interna, los estilos de liderazgo, la toma de decisiones, el sistema de remuneración, los programas de bienestar, de capacitación, el sistema de trabajo, el ambiente físico, como

la ventilación, la iluminación, la higiene, nivel de ruido, etc. influyen significativamente en la percepción del clima organizacional.

5.3. Comprobación de Hipótesis

5.3.1. Hipótesis principal

Ha: La percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import es buena.

Ho: La percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import no es buena.

Contrastación

De acuerdo a la tabla 1 se observa que el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, se encuentra en el nivel promedio, también en la Tabla 8, se aprecia que el nivel de percepción del clima organizacional se halla en el nivel promedio; por ello no se acepta a la hipótesis alternativa.

5.3.2. Hipótesis secundarias

H1: Existen un nivel de percepción significativa en la dimensión; Relaciones, Autorrealización y Estabilidad en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Ho: No existen un nivel de percepción significativa en la dimensión; Relaciones, Autorrealización y Estabilidad en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Contrastación

Para comprobar esta hipótesis se analiza los datos de las Tablas 2, 3 y 4, donde se observa que hay leves diferencias en la distribución porcentual de los niveles de percepción del clima organizacional en sus tres dimensiones. Asimismo se ven los datos de la Tabla 8, referida a la diferencia de medias de las dimensiones, en dicha tabla se observa también que hay leves

diferencias en las medias de cada dimensión, aunque en lo cualitativo las tres dimensiones tienen una percepción buena.

Por otra parte en la prueba de diferencia de medias para muestras relacionadas, los niveles de significación entre la dimensión Relaciones y Autorrealización es de 0.020; entre Relaciones y Estabilidad es de 0.002 y entre Autorrealización y Estabilidad es de 0.00, con estos datos que son inferiores a 0.05, se puede concluir que existen diferencia significativa de percepción del clima en las tres dimensiones, por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 8 nivel de percepción de las dimensiones del clima organizacional.

Dimensiones	Media	Percepción
Relaciones	16,07	Buena
Autorrealización	15,18	Buena
Estabilidad	17,05	Buena
Clima Organizacional	48.29	Promedio

a. H2: Existen un nivel de percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativa de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Ho: No existen un nivel de percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativos de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Contrastación

Para efectuar la comprobación de esta hipótesis se emplea los datos de la Tabla 5, en donde la distribución de los niveles de percepción es similar en ambos grupos ocupacionales (administrativos y operativos). Asimismo se muestran de la Tabla 9, donde se muestra que

las medias de percepción del clima organizacional de los administrativos y operativos no difieren y ambos se encuentran en el nivel promedio. En la prueba de diferencia de medias la significancia bilateral es de 0.88, cifra que es superior a 0.05, lo que indica que no hay diferencia significativa en ambos grupos, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9 Nivel de Percepción del clima organizacional de administrativos y operativos.

Grupo Ocupacional	Trabajadores	Media	Nivel
Administrativo	57	48,39	Promedio
Operativo	93	48,24	Promedio

b. H3: Existen un nivel percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores según su tiempo de servicio de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Ho: No existen un nivel de percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores según su tiempo de servicio de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Contrastación

Para efectuar la comprobación de la tercera hipótesis secundaria, se emplea los datos de la Tabla 6, en donde la distribución de los niveles de percepción del clima organizacional es similar en trabajadores nuevos y antiguos. Asimismo en la Tabla 10 se muestra que las medias de percepción del clima organizacional los trabajadores nuevos y antiguos difieren levemente y ambos se hallan en el nivel promedio. En la prueba de diferencia de medias, el nivel de significancia entre ambos grupos es de 0.64, el cual es superior a 0.05, lo que

demuestra que no hay diferencias significativas entre trabajadores nuevos y antiguos, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 10 Nivel de Percepción del clima organizacional trabajadores nuevos y antiguos.

Tiempo de servicios	Trabajadores	Media	Nivel
0 a 5 años	127	47,97	Promedio
6 a más años	23	50,09	Promedio

c. H4: Existen un nivel de percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores según género de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Ho: No existen un nivel de percepción significativa del clima organizacional de los trabajadores según género de la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.

Contrastación

Para efectuar la comprobación de la tercera hipótesis secundaria, se emplea los datos de la Tabla 7, en donde la distribución de los niveles de percepción es similar en ambos sexos (hombres y mujeres). Asimismo en la Tabla 11 se muestra que las medias de percepción del clima organizacional de los hombres y mujeres no difieren significativamente y ambos se hallan en el nivel promedio. Asimismo, en la prueba T de Student de comparación de medias arroja una significancia de 0.118, que es mayor a 0.05, lo que indica que no hay diferencias significativas, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 11 Nivel de Percepción del clima organizacional de hombres y mujeres.

Sexo	Trabajadores	Media	Nivel
Hombres	108	47,81	Promedio
Mujeres	42	49,52	Promedio

5.4. Conclusiones

El clima organizacional en forma global es percibido en el nivel promedio por la mayoría de los trabajadores, mientras que en cada una de las dimensiones es percibido como de nivel buena.

En cada una de las dimensiones que son Relaciones, Autorrealización y Estabilidad - Cambio, se observa que la mayoría de los trabajadores lo percibe como buena, sin embargo en algunos de sus respectivos indicadores aparecen niveles bajos, lo que hace que cuando se observa el clima general este aparece en el nivel promedio. Asimismo aun cuando estas dimensiones tienen una percepción del nivel promedio, existen diferencias significativas entre ellas.

En lo que respecta a la percepción del clima organizacional entre los grupos ocupacionales de administrativos y operativos, ambos grupos consideran que el clima organizacional se halla en el nivel promedio, por tanto no hay diferencias significativas en la percepción de los trabajadores operativos y administrativos.

En la percepción del clima organizacional por el tiempo de servicios de los trabajadores, los que tienen entre 1 a 5 años que son los trabajadores nuevos, y los que tienen de 6 a más años de servicios que son los trabajadores antiguos, ambos grupos consideran que el clima organizacional es de nivel promedio, no hay diferencias significativas, aunque la percepción de los antiguos en promedio es 2 puntos más alto que el de los nuevos.

En cuanto a la percepción del clima organizacional por género, entre hombres y mujeres, ambos grupos consideran que el clima organizacional se encuentra en el nivel promedio, por tanto no se encuentran diferencias significativas en ambas percepciones.

El clima organizacional es una variable fisiológica ya que se consigna por la actitud, emociones, sentimientos, y expectativas de los trabajadores y tiene relación con la productividad y los resultados de la empresa lo que permite en la importancia de la investigación, asimismo permite conocer varios aspectos relacionados con el clima

organizacional existente en la empresa y sirvió para formular recomendaciones a la gerencia general y a la jefatura de personal, para que adopten políticas tendientes a mejorar el clima organizacional y fidelizar a los trabajadores.

5.5. Recomendaciones

Habiéndose determinado desde la perspectiva metodológica y teórica; se recomienda realizar investigaciones que permita tener una apreciación mucho más detallada, empleando instrumentos de clima organizacional para el estudio de variables como estilos de liderazgo, productividad y rentabilidad, eficiencia y desempeño laboral, satisfacción laboral, compromiso institucional o cultura organizacional, para ver los niveles de asociación o influencia y replantear algunos conceptos del clima organizacional y de ese modo ampliar o profundizar los conocimientos.

Habiéndose determinado desde la perspectiva aplicativa; se recomienda realizar mediciones del clima organizacional anual o semestralmente para determinar variaciones de acuerdo a los cambios que se hacen en las políticas de personal de la empresa, así como en los sistemas, procesos y procedimientos de trabajo, políticas de personal, estilos de liderazgo, servicios, al cliente, etc. Asimismo es recomendable que la empresa efectúe bimensualmente reuniones de camaradería consistentes en almuerzos con juegos lúdicos o deportivos, también desayunos de trabajo con la finalidad de integrar al personal.

Habiéndose determinado desde la perspectiva Psicológica; se recomienda que a través del área de Potencial humano y en concordancia a las políticas de personal permitir oportunidades de promoción, rotación y bonificaciones a los trabajadores con mejor desempeño laboral, se formule promueva y ejecute programas de intervención psicolaboral para desarrollar las competencias de clima organizacional tales como; Relación, Autorrealización y Estabilidad/Cambio en los trabajadores de la empresa, debido a que la mayoría de los mismo perciben el clima laboral de nivel promedio.

Por otra parte es recomendable que la empresa implante políticas de seguridad, salud e higiene ocupacional, mejorando las instalaciones, dotando de máquinas, instrumentos y herramientas con criterio ergonómico, de ese modo mejorar la comodidad y confort de los trabajadores.

Referencias

- ∞ Alves J. (2003). *Clima organizacional y Liderazgo*, Revista de Psicología del Deporte 2000. Vol. 9, núm. 1-2, pp. 123-133. Universidad de Barcelona.
- ∞ Arias, W. & Gaceres G. (2014). “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*”, rescatado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010.
- ∞ Ballesteros M. (1982). *La psicología aplicada a la empresa. II La conducta en el trabajo: elementos condicionantes de trabajo*. Barcelona. CEAC.
- ∞ Bernal A. (2006). *Metodología de la Investigación*, Editorial Pearson S.A. 2ª Edición – México.
- ∞ Bernal, P. & Sanchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*; rescatado de: http://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?_tid=222302be-6bbe-11e7-8ce1-00000aab0f6c&acdnat=1500385182_c00429b9940d3f1566f4741f631f02al.
- ∞ Castillo M. (2011). “*El clima organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México estudio de caso: multi*”, rescatado de: <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE046.pdf>.
- ∞ Calcina M.R.(2015). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*”, rescatado de: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782318>.
- ∞ Capuñay J. (2016). *Propuesta para mejorar el clima laboral en la corporación universal s.a.c en la ciudad de Chiclayo 2014*. Tesis de Licenciatura en Administración, recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/158/1/TL_Capunay_Mechan_Jesdan.pdf.

- ∞ Caro D. (2015). “Diagnóstico del clima organizacional en la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental - Gobierno Regional Amazonas 2014”, rescatado de:
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_06c4070ecfa70e10630a56c87b0c0e7e.
- ∞ Chiang, N. & Huerta (2006). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior* rescatado de:
<http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/407/327>
- ∞ Chiang, M. & Núñez (2010). *Relaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral*, Universidad Pontificia Comillas, Madrid - España
- ∞ Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. 8 Ed. D.F. México.2007.
- ∞ Davis, K. & Newstrom, J. (1995). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. Octava Edición. México: Mc Graw Hill
- ∞ García Alejandra -Saisó, Patricia Ortega-Andeane e Isabel Reyes-Lagunes (2014), *Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México*, recuperado de:
∞ http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000100005.
- ∞ Hellriegel, D. Slocum, J. & Woodman, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Thompson Paraninfo S.A.
- ∞ Hernández, R. Fernández, C.& Baptista, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill, 5ta edición, México. 1991.
- ∞ Iglesias, A. & Sánchez, Z. (2015). *Generalidades del clima organizacional*, rescatado

2017de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

- ∞ Jackson, E.F. y Slocum, J.W. Jr. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 319-334.
- ∞ Likert, R. (1967): *The human organization*. Nueva York: McGraw-Hill. Versión española: *El factor humano en la empresa*. Bilbao. Edic. Deusto, 1968
- ∞ Litwin, G. y Stringer, R. (1968): *Motivation and organizational Climate*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- ∞ Ministerio de Salud del Perú (2008) *Metodología para el estudio del clima organizacional*, documento técnico, (RM N° 623-2008/MINSA), rescatado de: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- ∞ Manosalvas y Quinteros (2006) clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud,.
- ∞ Moos, R. H. e Insel, P. (1974): *Preliminary Manual for the Work Environment Scale*. Palo Alto, Ca.: Consulting Psychologists Press.
- ∞ Palma Sonia (1999). *Elaboración y validación de una escala de clima y satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. En: *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1, Facultad Psicología Universidad Ricardo Palma Lima.
- ∞ Palma Sonia (2004). *Escala de Clima laboral CL-SPC*, Manual 1ª Edición, Editora & Comercializadora Cartolan, Jesús María Lima.
- ∞ Pelaes León Clemente (2010) *Clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú*, rescatado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- ∞ Peiró Silla, J. M. (1984): *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: UNED, 2 volúmenes.

- ∞ Pritchard, R. D. y Karasick, B. (1973): The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational and Human Performance*.
- ∞ Rentsch, J.R. (1990). *Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings*. *Journal of Applied Psychology*, 75, 668-681.
- ∞ Rodríguez, Retamal, Lizama y Cornejo (2008) el clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una empresa pública chilena, rescatado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>.
- ∞ Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), “Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme”, rescatado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=31>
- ∞ Soto Enrique. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. México: Thomson Learning
- ∞ Tapia y Ventura (2015), “Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. Chiclayo 2015”, rescatado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/690/1/TL_VenturaChavezYasminy_TapiaVasquezKaren.pdf.

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Base de datos

Anexo 03: Work Environment Scale (WES)

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE DISTRIBUCION FERRETERA ARDILES
IMPORT LIMA, 2017.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE, DIMENSIONES, INDICADORES E INSTRUMENTO	POBLACION Y MUESTRA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLE	POBLACION
¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?	Determinar el nivel de la percepción del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.	Existe un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import, lima 2017.	Clima Organizacional	La población está constituida por todos los trabajadores que laboran en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import., qu suman un total de 165
PROBLEMA SECUNDARIOS	OBJETIVO SECUNDARIOS	HIPOTESIS SECUNDARIAS	DIMENSIONES INSTRUMENTO	MUESTRA
a. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en las dimensión Relaciones, Autorrealización, Estabilidad /Cambio, en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles	a Determinar cuál es el nivel de percepción en la dimension; Relaciones, Autorrealización, Estabilidad /Cambio de los trabajadores en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017. b Determinar cuál es el nivel	a.Existen un nivel de percepción buena de la dimensión Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017. b.Existen un nivel de percepción buena del	Dimensiones: a. Relaciones. b. Autorrealización b. Estabilidad/Cambio. Instrumento: La recolección de la información se hará fundamentalmente mediante la técnica de	En total se aplicó la encuesta a 160 trabajadores, se excluyó a algunos porque estaban ausentes por permiso, vacaciones o comisión, asimismo porque respondieron mal la encuesta o no

<p>Import – Lima 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores del área administrativo y operativo, en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según el tiempo de servicio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?</p> <p>d. ¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017?</p>	<p>de percepción del clima organizacional de los trabajadores del área operativa y administrativa en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p> <p>c. Determinar cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según tiempo de servicio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p> <p>d. Determinar cuál es el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p>	<p>clima organizacional de los trabajadores del área operativo y administrativo en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p> <p>c. Existen un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores según tiempo de servicio en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p> <p>a. Existen un nivel de percepción buena del clima organizacional de los trabajadores según género en la Empresa de Distribución Ferretera Ardiles Import – Lima 2017.</p>	<p>encuesta y utilizando como instrumento Work Environment Scale (WES) se empleó adicionalmente la técnica de la observación y la entrevista. La escala WES fue creada en Estados Unidos luego fue adaptada y validada en México, posteriormente en Perú. El Instrumento tiene validez y confiabilidad. Sus respuestas son dicotómicas, verdaderas o falsas. La calificación se hace a través de la sumatoria de los puntajes directos; Según el puntaje se clasifica el clima organizacional en cinco categorías desde muy buena a deficiente.</p>	<p>completaron el total de preguntas de la encuesta. De todos los encuestados 150 cumplían los requisitos satisfactoriamente y fueron considerados para la evaluación del clima organizacional.</p>
--	---	---	---	---

Anexo 2 Base de datos del clima organizacional y sus dimensiones en la Empresa Ferretera Ardiles Import

N°	Sexo	Edad	Años de Servicio	Cargo	Puntaje Relaciones	Categoría	Puntaje Autorrealización	Categoría	Puntaje Estabilidad	Categoría	Puntaje Clima Organizacional	Categoría
1	M	37	4	OP	18	Buena -	12	Promedio	15	Promedio	45	Promedio
2	M	32	3	OP	16	Buena -	19	Buena +	17	Buena -	52	Promedio
3	M	35	4	OP	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
4	M	39	7	AD	20	Buena -	13	Promedio	20	Buena +	53	Promedio
5	F	40	8	AD	19	Buena -	15	Buena -	15	Promedio	49	Promedio
6	F	39	7	AD	18	Buena -	15	Buena -	16	Buena -	49	Promedio
7	M	35	1	OP	20	Buena -	14	Promedio	18	Buena -	52	Promedio
8	M	33	3	OP	18	Buena -	12	Promedio	19	Buena -	49	Promedio
9	F	32	2	OP	20	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	52	Promedio
10	M	35	1	AD	19	Buena -	12	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
11	F	30	1	AD	20	Buena -	17	Buena -	24	Buena +	61	Buena +
12	M	40	5	OP	19	Buena -	14	Promedio	19	Buena -	52	Promedio
13	M	36	1	OP	19	Buena -	14	Promedio	18	Buena -	51	Promedio
14	M	37	4	OP	16	Buena -	14	Promedio	18	Buena -	48	Promedio
15	M	36	7	OP	19	Buena -	14	Promedio	21	Buena +	54	Promedio
16	M	36	5	OP	16	Buena -	12	Promedio	17	Buena -	45	Promedio
17	M	37	4	OP	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
18	F	31	3	AD	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
19	M	33	5	OP	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
20	M	35	5	OP	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
21	M	31	5	OP	15	Promedio	15	Buena -	17	Buena -	47	Promedio
22	M	32	4	OP	15	Promedio	15	Buena -	17	Buena -	47	Promedio
23	M	32	5	OP	17	Buena -	15	Buena -	19	Buena -	51	Promedio
24	M	47	8	OP	19	Buena -	16	Buena -	20	Buena +	55	Promedio
25	M	35	4	OP	19	Buena -	17	Buena -	20	Buena +	56	Buena
26	M	34	4	OP	19	Buena -	18	Buena -	19	Buena -	56	Promedio
27	M	35	4	OP	18	Buena -	18	Buena -	19	Buena -	55	Promedio
28	M	36	4	OP	18	Buena -	16	Buena -	18	Buena -	52	Promedio
29	M	34	3	AD	18	Buena -	16	Buena -	17	Buena -	51	Promedio

N°	Sexo	Edad	Años de Servicio	Cargo	Puntaje Relaciones	Categoría	Puntaje Autorrealización	Categoría	Puntaje Estabilidad	Categoría	Puntaje Clima Organizacional	Categoría
30	M	36	4	OP	18	Buena -	16	Buena -	17	Buena -	51	Promedio
31	M	36	4	OP	17	Buena -	16	Buena -	18	Buena -	51	Promedio
32	M	36	4	OP	17	Buena -	16	Buena -	17	Buena -	50	Promedio
33	M	33	1	OP	17	Buena -	17	Buena -	16	Buena -	50	Promedio
34	M	32	1	OP	18	Buena -	16	Buena -	16	Buena -	50	Promedio
35	M	39	5	AD	20	Buena -	15	Buena -	18	Buena -	53	Promedio
36	M	33	2	OP	20	Buena -	15	Buena -	15	Promedio	50	Promedio
37	M	35	2	OP	20	Buena -	16	Buena -	14	Promedio	50	Promedio
38	F	37	7	AD	21	Buena +	16	Buena -	17	Buena -	54	Promedio
39	F	30	1	AD	22	Buena +	17	Buena -	18	Buena -	57	Buena
40	M	39	7	OP	21	Buena +	18	Buena -	17	Buena -	56	Buena
41	F	29	2	OP	22	Buena +	18	Buena -	18	Buena -	58	Buena
42	F	31	2	OP	22	Buena +	18	Buena -	17	Buena -	57	Buena
43	F	30	2	OP	22	Buena +	19	Buena +	16	Buena -	57	Buena
44	F	38	2	OP	22	Buena +	20	Buena +	16	Buena -	58	Buena
45	M	31	3	AD	23	Buena +	22	Buena +	16	Buena -	61	Buena +
46	M	39	5	AD	22	Buena +	23	Buena +	15	Promedio	60	Buena
47	M	26	1	AD	17	Buena -	18	Buena -	17	Buena -	52	Promedio
48	M	30	3	AD	17	Buena -	19	Buena +	17	Buena -	53	Promedio
49	M	30	2	OP	16	Buena -	19	Buena +	17	Buena -	52	Promedio
50	M	32	4	AD	22	Buena +	23	Buena +	15	Promedio	60	Buena
51	M	39	5	OP	13	Promedio	15	Buena -	22	Buena +	50	Promedio
52	M	36	4	OP	12	Promedio	15	Buena -	16	Buena -	43	Promedio
53	M	39	5	AD	14	Promedio	15	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
54	M	37	4	OP	13	Promedio	16	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
55	M	39	3	OP	11	Promedio	18	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
56	M	40	4	AD	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
57	M	40	4	AD	13	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	49	Promedio
58	M	39	5	OP	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
59	M	32	3	OP	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
60	M	42	5	AD	14	Promedio	17	Buena -	17	Buena -	48	Promedio

N°	Sexo	Edad	Años de Servicio	Cargo	Puntaje Relaciones	Categoría	Puntaje Autorrealización	Categoría	Puntaje Estabilidad	Categoría	Puntaje Clima Organizacional	Categoría
61	M	37	4	OP	12	Promedio	19	Buena +	18	Buena -	49	Promedio
62	M	38	4	OP	11	Promedio	18	Buena -	17	Buena -	46	Promedio
63	M	30	1	OP	9	Mala	20	Buena +	16	Buena -	45	Promedio
64	M	25	1	OP	10	Mala	17	Buena -	18	Buena -	45	Promedio
65	M	34	2	OP	13	Promedio	16	Buena -	17	Buena -	46	Promedio
66	M	29	1	OP	11	Promedio	16	Buena -	18	Buena -	45	Promedio
67	M	27	9	OP	22	Buena +	21	Buena +	17	Buena -	60	Buena
68	M	39	2	OP	13	Promedio	17	Buena -	17	Buena -	47	Promedio
69	M	27	1	OP	12	Promedio	19	Buena +	18	Buena -	49	Promedio
70	M	32	3	OP	14	Promedio	17	Buena -	17	Buena -	48	Promedio
71	M	33	3	OP	11	Promedio	18	Buena -	17	Buena -	46	Promedio
72	M	30	3	OP	20	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	52	Promedio
73	M	31	2	OP	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
74	M	31	2	OP	20	Buena -	14	Buena +	18	Buena -	52	Promedio
75	M	35	2	OP	11	Promedio	16	Buena -	18	Buena -	45	Promedio
76	M	29	1	OP	18	Buena -	15	Buena -	16	Buena -	49	Promedio
77	M	37	7	OP	18	Buena -	12	Promedio	19	Buena -	49	Promedio
78	M	38	3	OP	19	Buena -	12	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
79	M	38	3	OP	12	Promedio	19	Buena +	18	Buena -	49	Promedio
80	M	30	1	OP	16	Buena -	12	Promedio	17	Buena -	45	Promedio
81	M	40	10	OP	19	Buena -	12	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
82	F	38	3	OP	19	Buena -	12	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
83	F	37	4	OP	18	Buena -	12	Promedio	15	Promedio	45	Promedio
84	F	37	3	OP	16	Buena -	19	Buena +	17	Buena -	52	Promedio
85	F	38	3	AD	19	Buena -	15	Buena -	15	Promedio	49	Promedio
86	M	37	3	OP	18	Buena -	15	Buena -	16	Buena -	49	Promedio
87	F	32	3	OP	20	Buena -	14	Promedio	18	Buena -	52	Promedio
88	F	35	2	OP	18	Buena -	12	Promedio	19	Buena -	49	Promedio
89	M	40	4	AD	20	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	52	Promedio
90	M	38	2	OP	20	Promedio	16	Buena -	14	Promedio	50	Promedio
91	M	32	3	OP	21	Buena +	16	Buena -	17	Buena -	54	Promedio

N°	Sexo	Edad	Años de Servicio	Cargo	Puntaje Relaciones	Categoría	Puntaje Autorrealización	Categoría	Puntaje Estabilidad	Categoría	Puntaje Clima Organizacional	Categoría
92	F	32	3	OP	22	Buena +	17	Buena -	18	Buena -	57	Buena
93	M	35	3	OP	16	Buena -	12	Promedio	17	Buena -	45	Promedio
94	F	40	3	AD	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
95	M	39	2	AD	13	Promedio	15	Buena -	22	Buena +	50	Promedio
96	F	33	2	AD	12	Promedio	15	Buena -	16	Buena -	43	Promedio
97	F	32	1	AD	14	Promedio	15	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
98	F	35	2	AD	23	Buena +	22	Buena +	16	Buena -	61	Buena +
99	F	37	4	AD	12	Promedio	15	Buena -	16	Buena -	43	Promedio
100	F	40	9	AD	19	Buena -	14	Promedio	21	Buena +	54	Promedio
101	M	38	5	OP	12	Promedio	15	Buena -	19	Buena -	46	Promedio
102	M	37	3	AD	16	Buena -	11	Promedio	17	Buena -	44	Promedio
103	M	30	3	AD	17	Buena -	14	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
104	M	35	3	AD	13	Promedio	11	Promedio	17	Buena -	41	Promedio
105	F	33	4	AD	11	Promedio	12	Promedio	17	Buena -	40	Mala
106	M	29	1	OP	8	Mala	14	Promedio	14	Promedio	36	Mala
107	M	40	2	OP	8	Mala	13	Promedio	12	Mala	33	Mala
108	M	30	2	OP	13	Mala	15	Buena -	19	Buena -	47	Promedio
109	M	29	1	OP	7	Mala	12	Promedio	12	Mala	31	Mala
110	M	40	5	AD	10	Mala	13	Promedio	10	Mala	33	Mala
111	M	37	3	AD	11	Promedio	14	Promedio	13	Mala	38	Mala
112	M	37	4	AD	9	Mala	13	Promedio	13	Mala	35	Mala
113	M	35	5	AD	14	Promedio	10	Promedio	13	Mala	37	Mala
114	M	46	3	AD	12	Promedio	15	Buena -	14	Promedio	41	Promedio
115	M	37	4	OP	18	Buena -	12	Promedio	18	Buena -	48	Promedio
116	M	34	4	OP	14	Promedio	9	Mala	10	Mala	33	Mala
117	M	40	5	OP	16	Buena -	15	Buena -	17	Buena -	48	Promedio
118	M	40	3	OP	15	Promedio	10	Promedio	16	Buena -	41	Promedio
119	M	40	7	OP	14	Promedio	11	Promedio	15	Promedio	40	Mala
120	F	38	7	OP	15	Promedio	10	Promedio	14	Promedio	39	Mala
121	F	35	3	OP	18	Buena -	12	Promedio	14	Promedio	44	Promedio
122	M	35	2	OP	10	Mala	15	Buena -	10	Mala	35	Mala

N°	Sexo	Edad	Años de Servicio	Cargo	Puntaje Relaciones	Categoría	Puntaje Autorrealización	Categoría	Puntaje Estabilidad	Categoría	Puntaje Clima Organizacional	Categoría
123	F	30	2	OP	13	Promedio	10	Promedio	14	Promedio	37	Mala
124	F	29	2	OP	16	Buena -	12	Promedio	11	Mala	39	Mala
125	M	28	1	OP	14	Promedio	11	Promedio	16	Buena -	41	Promedio
126	M	40	4	AD	15	Promedio	12	Promedio	15	Promedio	42	Promedio
127	M	36	3	AD	12	Promedio	14	Promedio	15	Promedio	41	Promedio
128	M	38	3	OP	16	Buena -	10	Promedio	11	Mala	37	Mala
129	M	37	3	OP	15	Promedio	12	Promedio	12	Mala	39	Mala
130	M	32	4	AD	16	Buena -	12	Promedio	11	Mala	39	Mala
131	F	38	3	OP	19	Buena -	12	Promedio	21	Buena +	52	Promedio
132	F	37	5	OP	18	Buena -	12	Promedio	15	Promedio	45	Promedio
133	F	37	7	OP	16	Buena -	19	Buena +	17	Buena -	52	Promedio
134	F	38	6	AD	19	Buena -	15	Buena -	15	Promedio	49	Promedio
135	M	37	4	AD	16	Buena -	14	Promedio	18	Buena -	48	Promedio
136	M	36	7	AD	19	Buena -	14	Promedio	21	Buena +	54	Promedio
137	M	36	5	AD	16	Buena -	12	Promedio	17	Buena -	45	Promedio
138	M	37	4	AD	19	Buena -	13	Promedio	19	Buena -	51	Promedio
139	F	37	4	AD	13	Promedio	15	Buena -	22	Buena +	50	Promedio
140	F	37	5	AD	12	Promedio	15	Buena -	16	Buena -	43	Promedio
141	F	38	7	AD	14	Promedio	15	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
142	F	37	7	AD	13	Promedio	16	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
143	F	36	5	AD	11	Promedio	18	Buena -	18	Buena -	47	Promedio
144	F	36	3	AD	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
145	F	37	3	AD	13	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	49	Promedio
146	F	48	11	AD	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
147	M	50	10	AD	12	Promedio	19	Buena +	17	Buena -	48	Promedio
148	M	38	8	AD	14	Promedio	17	Buena -	17	Buena -	48	Promedio
149	M	41	7	AD	12	Promedio	19	Buena +	18	Buena -	49	Promedio
150	F	49	8	AD	11	Promedio	18	Buena -	17	Buena -	46	Promedio

Anexo 3 ESCALA W.E.S. (Work Environment Scale)

ESCALA W.E.S.

Datos generales

SEXO: _____ EDAD: _____

TIEMPO EN LA EMPRESA: _____ CARGO: _____

Instrucciones

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el Jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien usted se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal de la institución o empresa.

Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la columna “V” (Verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la “F” (Falso).

Nº	Preguntas	V	F
1	. El trabajo es realmente estimulante.		
2	. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
3	. Los Jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
4	. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
5	. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6	. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
7	. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
8	. Se da mucha Importancia a mantener la disciplina y seguir las. normas.		
9	. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	. A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	. No existe mucho espíritu de grupo.		
12	. El ambiente es bastante impersonal.		
13	. Los Jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15	. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16	. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17	. Las actividades están bien planificadas.		
18	. En el trabajo se puede ir vestido(a) con ropa extravagante si se quiere.		
19	. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20	. La Iluminación es muy buena.		

21 . Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22 . La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23 . Los Jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24 . Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25 . Muy pocas veces las “cosas se dejan para otro día”.		
26 . La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).		
27 . Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas		
28 . Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29 . Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas		
30 . El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.		
31 . La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32 . Los empleados raramente participan juntos en otras actividades. fuera del trabajo.		
33 . Normalmente los Jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34 . La gente puede utilizar su propia Iniciativa para hacer las cosas.		
35 . Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.		
36 . Aquí nadie trabaja duramente.		
37 . Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38 . Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39 . La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40 . El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41 . Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42 . En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43 . A menudo los Jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44 . Los Jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45 . Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46 . No se “meten prisas” para cumplir las tareas.		
47 . Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48 . Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		
49 . Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50 . Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51 . Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52 . A menudo los empleados comen juntos a mediodía.		
53 . Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.		
54 . Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.		
55 . Se toma en serio la frase «el trabajo antes que el Juego».		
56 . Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57 . Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58 . Los Jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.		
59 . En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
60 . Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61 . En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		

62 .	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63 .	Los Jefes esperan demasiado de los empleados.		
64 .	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65 .	Los empleados trabajan muy intensamente.		
66 .	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67 .	Se Informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68 .	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69 .	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70 .	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71 .	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72 .	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73 .	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74 .	Los empleados actúan con gran Independencia de los jefes.		
75 .	El personal parece ser muy poco eficiente.		
76 .	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77 .	Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78 .	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79 .	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80 .	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.		
81 .	De ordinario, el trabajo es muy Interesante.		
82 .	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83 .	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84 .	Los Jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85 .	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86 .	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.		
87 .	Los Jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88 .	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89 .	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90 .	Los locales están siempre bien ventilados.		