

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J
CORPORATION SRL, Lima 2019**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Olga Villanueva Minaya
Howard Luke Shica Verástegui
Ruth Veronica Diaz De la Cruz

Asesor:

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, Diciembre 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M&J CORPORATION SRL, LIMA 2019 ”** constituye la memoria que presenta el (la) / los estudiante(es) Olga Villanueva Minaya, Howard Luke Shica Verástegui, Ruth Veronica Diaz De la Cruz para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de Diciembre del año 2020.



Nombres y apellidos del asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 12:15 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Santos Víctor Burgos Chavez el secretario: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen y como miembro: Dr. Marcos Enrique Flores Gonzalez y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORA- TION SRL, Lima 2019” de los Bachilleres:

- a) Howard Luke Shica Verastegui
- b) Ruth Veronica Diaz De La Cruz
- c) Olga Luz Villanueva Minaya

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Howard Luke Shica Verastegui

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Ruth Veronica Diaz De La Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (c): Olga Luz Villanueva Minaya

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.


Presidente


Secretario

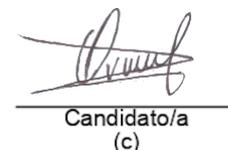

Asesor


Miembro


Miembro


Candidato/a
(a)


Candidato/a (b)


Candidato/a
(c)

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION SRL, Lima 2019.

Organizational climate in the workers of the company M&J Corporation SRL, Lima, 2019.

Olga Villanueva Minaya ^{a*}, Howard Luke Shica Verástegui ^{b*}, Ruth Veronica Diaz De la Cruz ^{c*}

^aEstudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, olgavillanueva@upeu.edu.pe

^bEstudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, howard@upeu.edu.pe

^cEstudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, veronica@upeu.edu.pe

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION S.R.L, Lima 2019. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental de carácter transversal. La muestra estuvo representada por los 31 trabajadores de la empresa en el cual se usó la técnica de muestreo no probabilístico, asimismo, se aplicó como instrumento el modelo de Clima Organizacional CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo. Los resultados revelan que el nivel de clima organizacional es moderado que representa el 48.4% y el nivel bajo y alto están parcializados por el 25.8% en ambos casos, y sus 5 dimensiones tales como realización personal con un nivel moderado de 80.6%, el involucramiento laboral con nivel moderado de 67.7%, supervisión con nivel moderado de 54.8%, comunicación con nivel moderado de 58.1%, y la dimensión condicion laboral con nivel moderado de 48.4%. Finalmente se concluye que el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION es moderado debido a los diferentes factores analizados en la investigación.

Palabras clave: Clima Organizacional, Realización personal, Comunicación, Involucramiento laboral

Abstract

The objective of this research was to determine the level of organizational climate in the workers of the company M&J CORPORATION S.R.L, Lima 2019. This study was developed under a descriptive quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. The sample was represented by the 31 workers of the company in which the non-probabilistic sampling technique was used, likewise, the Organizational Climate model CL-SPC of the author Sonia Palma Carrillo was applied as an instrument. The results reveal that the level of organizational climate is moderate, which represents 48.4% and the low and high level are biased by 25.8% in both cases, and its 5 dimensions such as personal fulfillment with a moderate level of 80.6%, involvement work with a moderate level of 67.7%, supervision with a moderate level of 54.8%, communication with a moderate level of 58.1%, and

the dimension of labor condition with a moderate level of 48.4%. Finally, it is concluded that the level of organizational climate in the workers of the M&J CORPORATION company is moderate due to the different factors analyzed in the research.

1. Introducción

El clima organizacional es uno de los factores más importantes en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata tanto en los procesos como en los resultados. Por ello, es considerado como un aspecto de suma importancia en todas las instituciones, ya que de su desarrollo depende en gran magnitud el logro de los objetivos trazados por la organización. Así lo afirman los estudios de Domínguez y García (2013) cuando señalan que las organizaciones que cumplen con mantener un buen clima organizacional, reflejan en cierta medida, un óptimo nivel de desempeño en la mayoría de sus colaboradores; mientras que, las que incumplen podrían desencadenar situaciones desfavorables debido a la mala relación con los mismos.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2018 ha precisado que, en los últimos 25 años, a nivel mundial el clima organizacional ha experimentado síntomas tanto de crecimiento como de decrecimiento laboral; ello ha motivado a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a la Organización Panamericana de la Salud (OPS) proponer políticas en mejora del clima organizacional que incidan principalmente en las dimensiones de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación de sus integrantes, Segredo (2013).

También uno de los problemas encontrados en el clima organizacional según el estudio realizado por Restrepo Jorge (2018) en su investigación “Preparing for take-off” ha podido comprobar que la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó en un 23% entre el año 2013 hasta la actualidad; por tal motivo la rotación de personal es aquella situación en la que tras un periodo de tiempo, el colaborador decide marcharse o renunciar al cargo; lo cual según este estudio se debe al ambiente de trabajo demasiado inestable en el cual se desarrollan. Por su parte, según el estudio realizado por Hay Group Portafolios (2014) se ha corroborado que: en el mundo para medir el nivel de compromiso laboral se llegó a la conclusión que más de la tercera parte de los colaboradores se muestran incapaces de dar algo más a su organización; es decir, los trabajadores no muestran lealtad hacia la organización en los últimos cinco años, llegando a un nivel de 57%.”, lo cual sin duda debilita el clima organizacional.

Otro problema encontrado en América Latina según el estudio de Francisco Morales (2020) en su investigación “Estudio Anual del Estado del clima laboral en América Latina”, a partir de este se ha podido verificar de las más de 500 evaluaciones realizadas a más de 500 empresas en 15 países de América que, en Ecuador, Honduras y República Dominicana se enfrentan con mayor eficiencia a estos problemas de índole

organizacional, no obstante, el porcentaje de insatisfacción es alto ya que según El Diario La República de Colombia (2018), tan solo el 10% de trabajadores en América Latina afirman que tienen un trabajo ideal.

Sin embargo en el Perú según el sitio web de Gestión.pe, las encuestas del clima organizacional han presentado que menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorarlo (2019). Por su parte, según el sitio web de El Comercio: “El 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima organizacional” (2018), quedando en claro que, aun con la existencia de un clima precario, poco o nada se hace por mejorarlo. Ello, sumado a que el 30% de los trabajadores (alto %) indican que las empresas u organizaciones no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias, el 36% afirma que su trabajo no era apreciado, esto se da porque no existe una supervisión o un feed back de las actividades que realizan los colaboradores, este factor influye enormemente en su desempeño laboral y en el clima organizacional; daría como resultado un clima organizacional con falencias.

En ese entender, la presente investigación ha identificado que en la empresa M&J CORPORATION, el clima organizacional se ha visto afectado a causa de la falta de compromiso, deficiente comunicación entre áreas de la empresa, la falta de involucramiento en el trabajo y otros que han provocado serias dificultades como el bajo rendimiento de los trabajadores y retraso en el servicio brindado a los clientes, ocasionando cierto grado de insatisfacción en ambas partes. De manera global, se ha desencadenado un clima relativamente hostil de escasa comunicación, estrés laboral, desmotivación y otras conductas que afectan tanto el ambiente interno como externo de la organización. Tal cual como lo describe Álvarez (2006) según los estudios anteriores realizados del clima organizacional se enfocan en la conducta de los colaboradores partiendo de sus conocimientos y postura. De igual manera Miranda (2004), nos dice que el ambiente interno que opera la empresa se caracteriza por las buenas relaciones de sus trabajadores.

Por tal motivo, el presente estudio se centra en estudiar el nivel de influencia de las dimensiones de clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en los trabajadores, a fin de desarrollarlas de manera efectiva, así pues al estar los colaboradores más involucrados se aumentará su productividad en las diversas funciones y tareas encomendadas. Corroborándose el dicho, que al elevar las percepciones que los trabajadores tienen respecto de su ambiente laboral se elevarían también sus conductas (actividades, interacciones y experiencias propias adoptadas autónomamente y para con los demás miembros de la organización).

Antecedentes de la investigación

Entre los antecedentes más importantes se encontró a Yañez, Benito (2015) en su investigación realizada en España Toledo tuvo como objetivo general “mejorar el nivel de habilidades de los españoles y mejorar su formación en el puesto de trabajo para fomentar el crecimiento incluyente y la modernización”. Para este análisis se empleo la Metodología cualitativa, cuantitativa, exploratorias, confirmatorias y predictivas . Llegando a la

conclusión, que esta visión de la formación basada en las capacidades dinámicas permite definir de manera particular los criterios de formación dinámica como proceso organizativo de los flujos de conocimiento originario de la formación, esto permite la capacidad de innovación de la organización para realizar estas capacidades a fin de alcanzar un mejor desempeño organizacional.

Por otro lado la investigación realizada por Brito, Clara (2020) en el cual se obtuvo como resultado que las dimensiones estímulo y orientación fueron identificadas como favorables para el clima organizacional, ya que ambos componentes de análisis arrojaron una respuesta superior al 50% y 25% para las respuestas de acuerdo y muy de acuerdo, asimismo, se obtuvieron resultados iguales o superiores al 18% en la opción indeciso y para las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo los porcentajes fueron igual a 0%, concluyendo que es necesario que los proyectos y planes de asesoría implementen canales de comunicación que permitan resolver inquietudes y sugerencias en los trabajadores, asimismo, que se integren otras variables que mejoren el desempeño y la consecución de objetivos y, refuercen la confianza y el compromiso de los trabajadores a fin de construir un clima organizacional más adecuado.

Otra investigación encontrada fue realizada en Ecuador por Rodríguez Guerrero (2015), a través de la cual se aplicó tres técnicas: la observación, realizada por el lapso de un año, en la que se registraron los principales eventos que se relacionaban con el talento humano del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social; una entrevista estructurada, aplicada a cinco expertos de alto nivel relacionados con la gestión del talento humano, con amplia trayectoria en la institución; y, una encuesta sobre elementos del clima laboral y cultura organizacional aplicada a todo el personal y en todos los niveles, teniendo como muestra total 231 participantes. Las cuales permitieron concluir que, si bien el clima laboral fue percibido como positivo a razón de que el personal, en su mayoría es personal joven y con predisposición de asumir retos y no existen estructuras burocráticas de difícil innovación, aun existen aspectos a mejorar como el de implementar una gestión organizacional por procesos y solucionar el tema de inestabilidad laboral que padecen muchos trabajadores.

Así también, se encontró un estudio del desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima, realizada por Rosado, P (2018) la cual arrojó como resultados que la dimensión “Comunicación” obtuvo el mejor porcentaje de varianza (38.1%), siendo la segunda: la dimensión “Supervisión” (13.04%), la tercera: dimensión “Involucramiento laboral” (10.59%), la cuarta: “Realización personal” (6.51%) y última “condiciones laborales” (7.383%), las cuales permitieron concluir que la elocuencia, claridad y cohesión en la comunicación interna entre los subordinados, crea un buen ambiente laboral de trabajo en equipo, asimismo, fomenta lazos emocionales de humildad, empatía y compañerismo dentro de la organización fortaleciendo de manera positiva las relaciones de atención con los clientes dentro y fuera de la organización.

Pari y Alata (2016) realizaron una investigación del Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de un Colegio el año 2015 “en la cual el objetivo fue describir la relación que existe entre ambas variables. Este estudio es de tipo correlacional y la muestra fue aplicada al 100% de su población, siendo un total de 47 docentes. El nombre de la escala original es “Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)”, los autores son R. H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett, se la puede realizar tanto individual como colectiva y fue adaptada por Fernández Ballesteros, R y Sierra, B ediciones TEA S.A. En el resultado se observa que el 53,2 % perciben que el clima laboral es bueno, 19,1% excelente, 12,8% buena y 2,1% malo. Por lo tanto se concluye que a un nivel de significancia del 5% existe correlación indirecta y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru.

Modelos teóricos

Por otro lado, no es menos importante señalar que en la historia se han observado diferentes modelos de clima organizacional, con diferentes dimensiones, ello ha permitido a la presente investigación, abrirse a nuevos conceptos que a lo posterior serán integrados de forma cohesionada en el marco teórico y metodológico. A continuación, se presentan algunos modelos de clima con sus diferentes dimensiones:

Para dicha finalidad se tiene, la investigación realizada por Soares, María (2013) quien utilizó el modelo de Litwing y Stringer” en la cual se identificaron 09 dimensiones: estructura, responsabilidad, desafío, recompensa, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, a partir de ellas se concluyó que el clima organizacional percibido por los trabajadores fue bueno, siendo las dimensiones determinantes: relaciones, identidad y estructura; y las dimensiones a mejorar estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares conflicto.

Así también se encontró la investigación que hace comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad” realizada por Chiang, María (2011) en la cual adaptó y validó el cuestionario de los investigadores Koys y Decottys para medir el clima organizacional. Este cuestionario consistía, en 40 items, la cual después que la escala de clima presión fue elaborada dio como resultado 7 items, aumentando a 42, utilizando un formato de respuesta de Likert de 5 puntos (de “Muy de acuerdo=5 a Totalmente en desacuerdo=1”), teniendo como factores: la autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Concluyendo, finalmente que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral y la relación con el jefe, asimismo entre la dimensión de apoyo e innovación.

Así también se encontró el estudio cuyo objetivo fue conocer la aproximación de las propiedades psicométricas de la escala Clima laboral, la cual fue administrada a 391 colaboradores de diferentes áreas administrativas de una universidad de Lima Metropolitana, de las edades de 18 a 48 años. Obteniendo como

resultado “consistencia interna” a través del coeficiente omega = 0.94 y las dimensiones registraron confiabilidad con los valores omega desde 0.73 hasta 0.83 y durante el proceso de validación del constructo, el análisis factorial confirmatorio indicó 4 factores, es decir uno menos que la publicación inicial, se confirma el modelo estructural con ajustes de los indicadores como MRM, GFI, TLI, CFI, y RMSEA y como indicador de mayor ajuste el AIC; concluyendo de manera global que el clima organizacional encontrado se mantenía en un nivel bueno y aceptable.

Las investigaciones anteriores han permitido identificar que un buen clima organizacional es producto del buen mantenimiento de sus dimensiones ya que estas influyen positivamente en los trabajadores y en la percepción que van formando sobre su ambiente de trabajo; en ese sentido, se debe trabajar en el buen mantenimiento de las dimensiones del clima organizacional a fin de mitigar las debilidades y amenazas que pudieran presentarse, por el contrario reforzar las deficiencias hacia el logro de un desempeño eficaz y eficiente del trabajador y de la organización en general, lo cual, sin duda conllevaría a mejorar la calidad del servicio a favor de los clientes.

Por ese motivo la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de influencia del clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION S.R.L, Lima 2019, a fin de poder implementar, en lo posterior, nuevas actividades y/o políticas que mejoren su rendimiento y cualquier posible retraso en el servicio brindado a los clientes, ello con un propósito aún mayor de construir un ambiente saludable que le permita al trabajador realizarse personalmente y elevar el nivel de su calidad de vida.

Este estudio es importante porque beneficiará a largo plazo a todos los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION SRL en la medida que reducirá los problemas que puedan presentarse a futuro como enfrentamientos, rivalidad, división de grupos, disminución del rendimiento laboral, retraso en las actividades programadas entre otros que quiebren la estabilidad de la organización y menoscaben la salud laboral y global de los trabajadores. Asimismo, es importante en tanto se constituye como un aporte a la comunidad investigadora sobre un estudio realizado sobre el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION SRL, el cual servirá para posteriores investigaciones.

2. Desarrollo Teórico

Clima Organizacional

En la década de 1960 la palabra Clima organizacional alcanzó popularidad y Taguiri (1968) presenta diversos sinónimos tales como: atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Sin embargo Forehand y Von Gilmer lo definen como el “conjunto de características que describen a una organización”. Ellos sugieren que el clima organizacional se diferencia de otras organizaciones, por su permanencia en el tiempo y predominio en la

conducta de las personas de la organización. Sin embargo, Taguiri lo define como una característica parcialmente perdurable en el ambiente interno porque: “ a) experimentan sus miembros. b) influyen en su comportamiento. c) Se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características de la organización”

En torno a su definición, Chiavenato (2009) asegura que: “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. Para Goncalves (2009): “el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, de la dirección, entre otros”. El buen sostenimiento de estos elementos da lugar a un buen clima organizacional en la empresa, de ser lo contrario se desencadenaría una serie de situaciones desfavorables para los colaboradores y la organización.

Según Méndez (2006) Clima organizacional es el ambiente propio de la organización , producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentra en procesos de interacción social y estructura organizacional que se expresa por variables como objetivos , liderazgo , control , toma de decisiones , relaciones interpersonales y cooperación.

Así mismo Salazar, Carlos (2017) en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” menciona la teoría de Likert (1967) en la que determina que “ el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben”. Esto quiere decir que la conducta de los trabajadores está relacionado en gran medida por la percepción que se tiene de los administrativos. Likert presenta 3 clases de variables que definen a una organización, y que en cierta medida influyen en el clima.

Estas son: Las variables causales, que son las variables independientes y le dan sentido a una organización de acuerdo a su evolución y resultados, las variables intermedias que demuestran la parte interna como también el bienestar de la organización y las variables finales que son las dependientes que son el resultado de las causales e intermedias.

Según lo refiere Chiavenato, Idalberto (2009), el ambiente interno que existe entre los miembros de una organización, está estrechamente relacionado con la motivación y es percibida por los subordinados de la empresa la cual se ve reflejada en su conducta. Ante esta perspectiva si el ambiente organizacional satisface las necesidades de cada individuo, entonces el clima organizacional será favorable o de lo contrario será un ambiente hostil y desagradable.

Realización personal

Por otro lado Sonia Palma (2004) menciona que la autorrealización es la percepción que tiene el trabajador frente a las probabilidades de desarrollo propio y profesional, preparado para lo imprevisto o eventual y con visión de futuro. Además ella declara como ejemplos en esta área: “Que existen oportunidades de progresar en la institución”, y “las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Este estudio nos muestra la satisfacción que obtiene el trabajador cuando se le da oportunidad de progreso en la empresa como también las tareas que impliquen aprendizaje y desarrollo.

Además Díaz M., (2013), págs. 24-30), dice: “la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal”. Con este concepto podemos decir que la autorrealización de la persona influye significativamente en el clima organizacional de la organización, porque el individuo ve concretado sus sueños y potencial en su realización personal.

Involucramiento laboral

Por otro lado el autor (Zepeda R., 2010), conceptualiza el involucramiento como “el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan”. Para poder experimentar este grado de satisfacción al participar de las actividades de la organización, el individuo alcanza un sentimiento de compromiso y fidelidad hacia su organización. El involucramiento laboral se refiere a la compenetración que tiene el trabajador con los valores de la organización y deber para con el desempeño y progreso de la misma. Así mismo ella declara como ejemplos de ítems en esta área que: “ Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización” y “ Los trabajadores están comprometidos con la organización”. En otras palabras podemos decir la identificación que tienen los trabajadores para con su organización cuando la empresa los involucra a tal punto que ellos se sienten comprometidos y realizan las tareas con agrado y confianza.

Supervisión

En cuanto a Salazar (2014), cita a Bartle (2011) y manifiesta que la supervisión debe alcanzar niveles de producción muy altos para su trabajadores, además un ambiente agradable, motivador donde los trabajadores sientan la satisfacción laboral dentro de la organización y que brinde un estilo de liderazgo de confianza hacia sus trabajadores. La supervisión es un factor importante para el éxito de una organización puesto que si se presentan problemas estructurales, materiales de mal desempeño, se afrontará no solo dificultades de carácter técnico sino conflictos ocasionados por la interacción de los trabajadores en cuanto al manejo de las habilidades interpersonales y actitudes.

Comunicación

Para Cuadrado (2007); la comunicación es el desarrollo de la productividad para la organización, siendo así que la comunicación que se brinda a los trabajadores se va a referir sobre el desarrollo y la productividad en la empresa y debido a la comunicación con las diferentes superviciones de mando no siempre tienen un contacto directo con personas cercanas, áreas o jefaturas de la misma.

Así mismo para Sonia Palma (2004), La comunicación es el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, siempre y cuando sea la atención, usuarios y clientes, teniendo así una mejor relación con el personal.

Condiciones laborales

Según Neffa, J (2015) menciona que las condiciones laborales es la forma como percibe su entorno el colaborador ,y cómo este repercute el trabajo en los subordinados. Es por ello, que las condiciones laborales no sólo se basa en la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también se basa en aspectos psicológicos. La aglomeración de carga laboral, origina una fatiga: física y psicológica, es consecuencia del arduo trabajo, lo cual se debe estimar una buena condición laboral a los trabajadores.

Toda organización se dice que es un sistema social; ésta debe funcionar para generar un ambiente óptimo, lo cual tendrá como resultado la capacidad de satisfacer las necesidades de los subordinados, permitiendo logros de crecimiento, desarrollo y encontrar su mayor satisfacción de autorrealización, lo que permitirá a la empresa lograr sus objetivos.

3. Metodología

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se usaron métodos estadísticos, asimismo, el tipo de investigación es descriptiva-simple debido al análisis realizado sobre el clima laboral en la empresa M&J CORPORATION . Este estudio está basado en el modelo de instrumento elegido CL-SPC en la cual detalla las cinco dimensiones que serán el objeto de estudio; autorealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, cada uno de las dimensiones se analizarán y se dará una propuesta para mejorar o fortalecer el clima laboral de la empresa (Sonia Palma, 2004).

Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) nos refiere que toda investigación de tipo descriptivo especifica las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que pueda ser objeto de análisis. No obstante el diseño de la investigación será no experimental de carácter transversal debido a que se recolectará los datos en un solo momento sin manipular las variables para después analizarlos.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, porque no nos basamos en formulas de probabilidad para la elección de la muestra, dado que nuestra población estuvo representada por todos los trabajadores con un total de 31 entre administrativos (11) y operarios (20) de la empresa M&J CORPORATION ubicada en la ciudad Lima, por lo cual debido a que la muestra no cubre el mínimo representativo, entonces, la población de estudio es también la muestra de las cuales las edades corresponden entre 23 hasta 60 años.

Instrumento

Este instrumento fue elaborado en Perú por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), con el código APL15, quien diseñó el instrumento con la escala de Likert, la cual en la etapa previa al diseño se anotaron diferentes puntos de vista de trabajadores de diferente situación jerárquica, en las que se indicaban como percibían su ambiente laboral y estas conformaron una base de datos alrededor de 100 reactivos.

Al ser revisadas de acuerdo a las exigencias de Likert quedaron un total de 66 ítems, los cuales fueron sometidos a validación por los jueces y expertos arrojando correlaciones de 0.87 y 0.84, respectivamente.

El instrumento para clima organizacional tuvo como objetivo evaluar el clima laboral con sus cinco dimensiones que ya mencionamos anteriormente, las cuales son: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales las cuales están dirigidos a dependientes laborales; las calificaciones se dan del 1 al 5: Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5). Esto pues indica que, a mayor puntuación, mejor será la percepción del trabajo, mientras que dado lo contrario la percepción será un clima adverso (Tabla 1). La muestra que utilizó para trabajar la validez y confiabilidad fue de 1323 trabajadores, todos ellos con dependencia laboral de empresas de producción como de servicios, los cuales, para la autora, permiten identificar la captación individual y grupal del clima laboral. Palma también nos dice “que los datos se analizaron con los métodos de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, evidenciando correlaciones de ,97 y 90, respectivamente. Lo que permite inferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (Tabla 2). Además, los baremos han sido realizados en base a percentiles generales para la muestra de sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa, lo cual en la tabla 3 se muestra las normas percentilares generales y en la tabla 4 se encuentran las normas percentilares por sexo; todas ellas elaboradas por Palma.

Tabla 1
Dimensiones e ítems del instrumento

Dimensiones	ítems
Autorrealización	1,2,3,4,5,6,7,8
Involucramiento	9,10,11,12,13,14,15
Supervisión	16,17,18,19,20,21
Comunicación	22,23,24,25,26,27,28,29,30
Condiciones laborales	31,32,33,34,35,36,37,38

Fuente: Sonia Palma (2004)

Tabla 2
Categorías Diagnósticas de las Escalas CL-SPC

Categorías Diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media Desfavorable	26 – 33	130 – 169
Muy Desfavorable	18 – 25	90 – 129
	10 – 17	50 – 89

Fuente: Sonia Palma (2004)

Tabla 3
Análisis de Confiabilidad

Método de Análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	0,97
Split Half de Guttman	0,9

Fuente: Sonia Palma (2004)

Tabla 4
Percentilares de la Escala Clima Organizacional

		Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Clima Organizacional
N	Válido	31	31	31	31	31	31
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Percentiles	30	26,6000	29,6000	33,0000	35,0000	34,0000	161,6000
	70	31,0000	32,0000	35,0000	38,0000	35,0000	170,0000

Fuente: Elaboración mediante SPSS

Procedimientos.

Previamente a la aplicación de la encuesta citamos a unos de los representante de la administración con la finalidad de explicarle el proyecto de investigación, luego se acordó enviar una carta al gerente de la empresa por medio de su asistente administrativa lo cual obtuvimos la aceptación de poder realizar la encuesta, luego coordinamos el día de la ejecución y la entrega de los cuestionarios a los 31 trabajadores de la empresa en un horario acordado de 8: 30 a 9:00 de la mañana un horarios donde los trabajadores están con todas las energías de iniciar sus actividades laborales.

Asimismo, los aspectos éticos en esta investigación, salvaguarda en primera instancia la propiedad intelectual de los autores, respecto a las diversas teorías y conocimientos diversos, considerando apropiadamente citar las diferentes fuentes bibliográficas en donde se encuentre referenciado; con respecto a esta primera parte, Diaz (2018) señala que: “ *La propiedad intelectual comprende los derechos de autor y propiedad industrial; en este contexto la propiedad intelectual escrita propiamente, está referida a los derechos de autor ; sin embargo, es*

solo una parte; puesto que abarca el derecho de propiedad de la obra por el autor; la cual tiene su génesis cuando se materializa” (p. 18). En segunda instancia, con respecto al cuidado de la información recaudada, por tratarse de información privada, se consideró contar con autorizaciones respectivas para poder exhibir o publicar en los medios digitales o repositorio de la institución universitaria. En tercera instancia, todos los procedimientos y metodologías usadas en la presente investigación, constituyen categóricamente propiedad intelectual, tanto en su contextualización y aplicación en la realidad organizacional propuesta en esta investigación. Y por último, en cuarta instancia, se mantiene en estricta reserva la identidad de todas las personas involucradas en el estudio.

Procesamiento de análisis estadísticos

Para el análisis y procesamiento de datos se consideró utilizar el modelo de instrumento de Sonia Palma CL-SPC que se basa en un cuestionario de 50 preguntas en el cual se analizan las 5 dimensiones en la empresa como la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, supervisión y condiciones laborales, todo este cuestionario se entregó a los trabajadores de los diferentes departamentos, la cual nos sirvió para analizar el clima laboral de la empresa. Para este estudio se usó pruebas de normalidad mediante Shapiro Wilk para conocer si la distribución es normal o no, la prueba de Baremos nos permitió identificar el nivel de clima laboral y sus respectivas dimensiones, asimismo, las pruebas sociodemográficas que nos ayudó a identificar diferentes variables de edad y sexo, y poder observar si hay alguna percepción igual o distinta en los trabajadores, todas estas pruebas estadísticas se realizaron en el software IBM SPSS ESTADÍSTIC 24 y el software Excel como herramienta para el desarrollo de gráficos estadísticos para una mejor información detallada y mejor interpretación para la investigación.

Para la prueba de normalidad de la variable clima laboral y sus dimensiones, en la tabla 5, se aprecia que de acuerdo al estadístico de Shapiro Wilk, usado para determinar la normalidad de los datos menores a 50, que el nivel de significancia es mayor a 0.05 en todas las dimensiones y variable a excepción de la dimensión condiciones laborales que cuenta con un nivel de significancia menor a 0.05. Las dimensiones y variable que cuentan con un nivel de significancia mayor a 0.05, cuentan con una distribución paramétrica o normal, y la dimensión que cuenta con el nivel de significancia menor a 0.05 cuenta con una distribución no paramétrica o no normal.

Tabla 5
Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Realización Personal	.977	31	.728
Involucramiento Laboral	.964	31	.364
Supervisión	.967	31	.448
Comunicación	.950	31	.159
Condiciones Laborales	.913	31	.015
Clima Laboral	.977	31	.713

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Resultados

Datos sociodemográficos

Tabla 6
Datos sociodemográficos

		Recuento	%
Edad	De 25 a 30 años	6	19.4%
	De 31 a 35 años	10	32.3%
	De 36 a 40 años	7	22.6%
	Mayor de 41 años	8	25.8%
	Total	31	100.0%
Sexo	Masculino	21	67.7%
	Femenino	10	32.3%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

La tabla 6, muestra los datos sociodemográficos del estudio. Se aprecia que del total de colaboradores el 32.3% representa a aquellos cuyas edades oscilan entre 31 a 35 años. Por otro lado, el 19.4% corresponde a aquellos en donde las edades comprenden entre 25 a 30 años. El sexo de mayor representación es el masculino (67.7%).

Resultados en función a los objetivos

Acontinuación se presenta el objetivo general de la investigación, Nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION.

Tabla 7

Nivel de Clima organizacional

		N	%
Clima organizacional	Nivel Bajo	8	25.8%
	Nivel Moderado	15	48.4%
	Nivel Alto	8	25.8%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 7, el nivel de clima laboral y sus respectivas dimensiones. En los resultados muestran que el Clima laboral cuenta con un nivel moderado que representa el 48.4% y el nivel bajo y alto están parcializados por el 25.8% en ambos casos.

Dicho de otro modo, la empresa M&J CORPORATION , cuenta con un nivel de Clima organizacional moderado o aceptable, mientras mas sea el nivel positivo de sus dimensiones mayor será el nivel de clima laboral; es probable que mientras los colaboradores no persiban un buen desarrollo personal, un buen involucramiento, una buena supervisión, mejor comunicación y una buena condición laboral el nivel del clima laboral será negativa en la empresa.

Tabla 8

Dimensión Realización Personal

		N	%
Realización Personal	Nivel Bajo	6	19.4%
	Nivel Moderado	25	80.6%
	Nivel Alto	0	0.0%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 8, el nivel de realización personal en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION, muestran un nivel moderado que representa el 80.6% , asimismo, se evidencia un nivel bajo de 19.4% y el nivel alto de 0.0% respectivamente.

Dicho de otro modo, en la empresa M&J CORPORATION los trabajadores tienen una aceptable apreciación respecto a la forma en el que la empresa favorece su desarrollo personal y profesional en su área, pero también creen que la empresa deberían seguir impulsando más oportunidades de progresar tanto en el aspecto académico como laboral de sus subordinados, de lo contrario el nivel de realización personal afectaría el clima laboral en la empresa.

Tabla 9

Dimensión Involucramiento laboral

		N	%
Involucramiento	Nivel Bajo	3	9.7%
	Nivel Moderado	21	67.7%
	Nivel Alto	7	22.6%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 9, el involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION muestran un nivel moderado que representa el 67.7% , asimismo, se evidencia un nivel alto de 22.6% y el nivel bajo de 9.7% llegando a un total del 100% de los trabajadores encuestados.

Dicho de otro modo, el presente resultado muestra que los trabajadores en la empresa M&J CORPORATION se sienten involucrados y comprometidos con los valores y desarrollo de la organización, pero también, a pesar de estar identificados con la institución creen que el trabajo debe ser más dinámico, eficiente y también más inclusivo con los subordinados para definir objetivos y acciones para el éxito de la organización, de lo contrario el nivel de involucramiento afectaría el clima organizacional en la empresa.

Tabla 10

Dimensión Supervisión

		N	%
Supervisión	Nivel Bajo	6	19.4%
	Nivel Moderado	17	54.8%
	Nivel Alto	8	25.8%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 10, la supervisión en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION muestran un nivel moderado que representa el 54.8% , asimismo, se evidencia un nivel alto de 25.8% y el nivel bajo de 19.4% llegando a un total del 100% de los trabajadores encuestados.

Dicho de otro modo, el presente resultado muestra que los trabajadores destacan la labor instruccional de sus superiores ya que cada trabajador sabe cuál es su función dentro del área y así cada uno pueda cumplir con los objetivos establecidos, pero también, los colaboradores afirman que debería haber un mayor involucramiento por parte de los supervisores ya que con una retroalimentación más frecuente se puede manejar información más detallada y oportuna en el desarrollo de las actividades del área, de lo contrario el nivel de involucramiento afectaría el clima organizacional en la empresa.

Tabla 11

Dimensión Comunicación

		N	%
Comunicación	Nivel Bajo	5	16.1%
	Nivel Moderado	18	58.1%
	Nivel Alto	8	25.8%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 11, la comunicación en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION muestran un nivel moderado que representa el 58.1% , asimismo, se evidencia un nivel alto de 25.8% y el nivel bajo de 16.1% llegando a un total del 100% de los trabajadores encuestados.

El presente resultado muestra que los trabajadores no tienen dificultad de comunicación entre los superiores y compañeros de área debido a que valoran el trabajo de cada área y la información que brinda cada una puede resolver de manera oportuna los objetivos planteados, pero también, los colaboradores afirman que debería seguir mejorando la comunicación de manera horizontal y vertical entre los diferentes actores de esa manera se podrá tener información oportuna para poder solucionar diferentes situaciones que se presentan, de lo contrario el nivel de comunicación afectaría el clima organizacional en la empresa.

Tabla 12

Dimensión Condiciones laborales

		N	%
Condición Laboral	Nivel Bajo	8	25.8%
	Nivel Moderado	15	48.4%
	Nivel Alto	8	25.8%
	Total	31	100.0%

Fuente: Elaboración mediante SPSS

En los resultados obtenidos como indica en la tabla 12, las condiciones laborales en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION muestran un nivel moderado que representa el 48.4% , y el nivel alto y bajo están parcializados por el 25.8% en ambos casos.

Dicho de otro modo, el presente resultado muestra que los trabajadores perciben una aceptable condición de seguir laborando, ya que la mayoría se sienten reconocidos por el trabajo que realizan, tanto en el aspecto material, económico y psicológico que requieren para cumplir con sus tareas y funciones asignadas, sin embargo, creen que la empresa debe priorizar un poco más en innovar y brindar recursos que les permitan a los trabajadores realizar su trabajo con mayor eficiencia y lograr los objetivos , de lo contrario el nivel de condición laboral afectaría el clima organizacional en la empresa M&J CORPORATION.

Estudios complementarios.

A continuación se presenta los diferentes resultados estadísticos de los niveles de puntuación de la dimensiones de la variable de estudio.

Tabla 13

Media ponderada de las dimensiones de clima laboral

Dimensión	Ítem	Media	Dimensión	Ítem	Media	Dimensión	Ítem	Media
Realización personal 2.892	p1	2.42	Involucramiento Laboral 3.09	p11	1.97	Supervisión 3.41	p21	2.65
	p2	2.9		p12	3.97		p22	4.00
	p3	2.48		p13	4.23		p23	3.84
	p4	3.06		p14	3.87		p24	4.45
	p5	3.1		p15	2.71		p25	2.52
	p6	2.77		p16	3.39		p26	4.10
	p7	2.74		p17	3.03		p27	2.87
	p8	2.35		p18	3.65		p28	2.58
	p9	3.84		p19	2.00		p29	4.42
	p10	3.26		p20	2.06		p30	2.65
Dimensión	Ítem	Media	Dimensión	Item	Media			
Comunicación 3.69	p31	3.97	Condiciones laborales 3.46	p41	3.68			
	p32	3.68		p42	3.23			
	p33	3.68		p43	4.13			
	p34	3.65		p44	3.10			
	p35	4.42		p45	3.52			
	p36	3.13		p46	3.29			
	p37	3.00		p47	3.35			
	p38	4.26		p48	3.90			
	p39	3.58		p49	3.26			
	p40	3.52		p50	3.13			

Fuente: Elaboración mediante SPSS

Se aprecia que la tabla 7 muestra la escala de puntuación de las dimensiones de la variable clima laboral. Con respecto a la dimensión Realización Personal, se visualiza que el ítem 1 cuenta con una ponderación de 2.42, lo que indica que los colaboradores puntuaron esta pregunta entre 2 a 3 de la escala de Likert. Se aprecia también que esta ponderación es la mínima de la dimensión. Por otro lado, el ítem 9 tiene una ponderación de 3.84 lo que indica que esta pregunta fue puntuada entre 3 a 5 de la escala de Likert, la ponderación de este ítem es la más alta de la dimensión. En este resultado se observa que la ponderación obtenida para esta dimensión, los colaboradores han destacado tanto los superiores como compañeros trabajan cooperativamente permitiendo que la información en la oficina fluya adecuadamente, también resaltan que los objetivos de las diferentes actividades laborales del área son retadores, asimismo, sienten que tienen apoyo de parte de sus superiores.

También la dimensión involucramiento se visualiza en el ítem 11 una ponderación mínima de 1.97 y como ponderación máxima el ítem 12 con 4.23. En el presente resultado de la dimensión involucramiento laboral, se basa en el compromiso con los valores y desarrollo de la organización, denotan a su vez medias positivas y negativas. Para el colaborador, pertenecer a la empresa percibe un nivel de involucramiento moderado ya que en su gran mayoría se sienten comprometidos con la organización

Por otro lado la dimensión supervisión se visualiza en el ítem 25 una ponderación mínima de 2.52 y como ponderación máxima el ítem 24 con 4.45, este resultado indica que los colaboradores perciben que la instrucción laboral brindada por los superiores es adecuada porque cada colaborador conoce y sabe cual es su función dentro del área y así poder cumplir con los objetivos establecidos, asimismo, perciben que las diferentes actividades de trabajo les permiten aprender y desarrollarse, sin embargo los colaboradores perciben que debería haber un mayor involucramiento de los supervisores.

También en la dimensión Comunicación se visualiza en el ítem 36 una ponderación mínima de 3.13 y como ponderación máxima el ítem 35 con 4.42, este resultado indica que los subordinados sienten la libertad de poder comunicarse entre sus superiores y entre compañeros de trabajo, la información clara y precisa que se brinda ayuda a resolver de manera rápida los objetivos establecidos, pero siempre partiendo de normas y procedimientos claros por parte de la organización, también se debe considerar que la comunicación debe ir mejorando siempre teniendo la información de primera mano para poder resolver cualquier situación a presentarse.

Asimismo, en la dimensión condiciones laborales se visualiza en el ítem 44 una ponderación mínima de 3.10 y como ponderación máxima el ítem 43 con 4.13, esto evidencia que los subordinados resaltan que su trabajo individual o grupal se pueden realizar con libertad bajo los lineamientos estándares establecidos, pero también los subordinados creen que se debe priorizar más las diferentes herramientas o instrumentos que permitan realizar un trabajo con mayor eficiencia y calidad para poder generar más ingresos y ser más competitivos en el mercado

Finalmente se aprecia que la dimensión con menor ponderación es: Realización personal con una media de 2.892 y la dimensión con mayor ponderación es: Comunicación con una ponderación de 3.69.

Correlación significativa del Clima Organizacional y sus dimensiones

Tabla 14

Correlación de Pearson

		Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	.376*	.578**	.290	.483**	.590**
	Sig. (bilateral)	.037	.001	.114	.006	.000
	N	31	31	31	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Para determinar la correlación, previamente se identificó la normalidad de los datos usando la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ya que los datos son menores a 50. El nivel de significancia es mayor a 0.05 en todas las dimensiones y variable; lo que indica que los datos cuentan con una distribución paramétrica o normal. Se concluye que al tener una distribución normal se usará el estadístico de correlación R de Pearson.

En la tabla 18 el resultado se evidencia que solo existe correlación significativa en 4 dimensiones; realización personal, Involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales debido a que su significancia bilateral es menor o igual a 0,05, caso contrario sucede con la dimensión de supervisión donde se puede observar una significancia bilateral mayor a 0,05 lo que evidencia que no existe rrelación significativa con la variable clima organizacional.

Con el uso del cuestionario de SPC en la empresa M&J CORPORATION se observó una correlación de mayor impacto entre las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, esto debido a que los colaboradores a ponderado con mayor puntuación dichas dimensiones lo cual se da a entender se esmera en establecer buenos procesos para el desarrollo de las diferentes actividades que realizan los subordinados en la organización. Tambien se evidencia que existe una dimensión con mayor significancia en comparación a los demás, esta dimensión son las condiciones laborales que la empresa da a los trabajadores para para poder desarrolla sus tareas y funciones encomendadas, sin embargo tambien se evidencia que existe un bajo nivel de supervisión lo cual se vería afectado el rendimiento y el logro de los objetivos de la organización.

Discución de resultados:

La pertinencia de la presente investigación se focaliza en determinar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION. En conclusión, este estudio señala que existe un nivel de clima laboral moderado en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION.

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, el nivel de clima laboral en la empresa es moderado lo cual indica que está dentro de un nivel aceptable, sin embargo los resultados tambien muestran que existen muchos factores que mejorar de lo contrario esto puede afectar negativamente el clima organizacional de la empresa. Ello tiene similitud con un estudio realizado por **Francisco Morales (2018)** en su investigación del clima laboral en América Latina, a partir de este se ha podido verificar de las más de 500 evaluaciones realizadas a más de 500 empresas en 15 países de América que, en Ecuador, Honduras y República Dominicana se enfrentan con mayor eficiencia a estos problemas de índole organizacional, no obstante, el porcentaje de insatisfacción es alto ya que según El Diario La República de Colombia (2018), tan solo el 10% de trabajadores en América Latina considera que tiene un empleo ideal.

Otro estudio realizado por Brito, Clara (2020) en el cual se obtuvo como resultado que las dimensiones estímulo y orientación fueron identificadas como favorables para el 765clima organizacional, ya que ambos componentes de análisis arrojaron una respuesta superior al 50% y 25% para las respuestas de acuerdo y muy de

acuerdo, asimismo, se obtuvieron resultados iguales o superiores al 18% en la opción indeciso y para las opciones en desacuerdo y muy en desacuerdo los porcentajes fueron igual a 0%, concluyendo que es necesario que los proyectos y planes de asesoría implementen canales de comunicación que permitan resolver inquietudes y sugerencias en los trabajadores, asimismo, que se integren otras variables que mejoren el desempeño y la consecución de objetivos y, refuercen la confianza y el compromiso de los trabajadores a fin de construir un clima organizacional más adecuado.

También se encontró el nivel de realización personal en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION, lo cual indica un nivel moderado 80.6% ,esto es porque los trabajadores tienen una aceptable apreciación respecto a la forma en el que la empresa favorece su desarrollo personal y profesional en su área, pero también creen que la empresa deberían seguir impulsando más oportunidades de progresar tanto en el aspecto académico como laboral de sus subordinados, de lo contrario el nivel de realización personal afectaría el clima laboral en la empresa. Discrepando con Rosado (2018) investigación sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima, la cual arrojó como resultados que la dimensión “Comunicación” obtuvo el mejor porcentaje de varianza (38.1%), siendo la segunda: la dimensión “Supervisión” (13.04%), la tercera: dimensión “Involucramiento laboral” (10.59%), la cuarta: “Realización personal” (6.51%) y última “condiciones laborales” (7.383%), las cuales permitieron concluir que la fluidez, claridad y coherencia en la comunicación interna entre los trabajadores, crea un buen ambiente laboral de trabajo en equipo, asimismo, fomenta lazos emocionales de humildad, empatía y compañerismo dentro de la organización fortaleciendo de manera positiva las relaciones de atención con los clientes internos y externos de la organización.

Así mismo se encontró que el involucramiento laboral en los trabajadores de la empresa M&J CORPORATION es moderado con un 67.7% , este resultado muestra que los trabajadores en la empresa M&J CORPORATION se sienten involucrados y comprometidos con los valores y desarrollo de la organización, pero también, a pesar de estar identificados con la institución creen que el trabajo debe ser más dinámico, eficiente y también más inclusivo con los subordinados para definir objetivos y acciones para el éxito de la organización, de lo contrario el nivel de involucramiento afectaría el clima organizacional en la empresa. Discrepando con Restrepo Jorge (2018) en su investigación “Preparing for take-off” ha podido comprobar que la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó en un 23% entre el año 2013 hasta la actualidad; por tal motivo la rotación de personal es aquella situación en la que tras un periodo de tiempo, el colaborador decide marcharse o renunciar al cargo; lo cual según este estudio se debe al ambiente de trabajo demasiado inestable en el cual se desarrollan. Por su parte, según el estudio realizado por Hay Group Portafolios (2014) se ha corroborado que: “A nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e

incapaces de dar algo más a su organización; es decir, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%.”, lo cual sin duda debilita el clima organizacional.

También se encontró que el nivel de supervisión es moderado, este resultado muestra que los trabajadores destacan la labor instruccional de sus superiores ya que cada trabajador sabe cuál es su función dentro del área y así cada uno pueda cumplir con los objetivos establecidos, pero también, los colaboradores afirman que debería haber un mayor involucramiento por parte de los supervisores ya que con una retroalimentación más frecuente se puede manejar información más detallada y oportuna. Estos resultados tienen relación según el sitio web de El Comercio: “El 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima organizacional” (2018), quedando en claro que, aun con la existencia de un clima precario, poco o nada se hace por mejorarlo. Ello, sumado a que el 30% de los trabajadores (alto %) indican que las empresas u organizaciones no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias, el 36% afirma que su trabajo no era apreciado, esto se da porque no existe una supervisión o un feed back de las actividades que realizan los colaboradores, este factor influye enormemente en su desempeño laboral y en el clima organizacional; daría como resultado un clima organizacional con falencias.

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión comunicación, los trabajadores refieren que no tienen dificultad de comunicación entre los superiores y compañeros de área debido a que valoran el trabajo de cada área y la información que brinda cada una puede resolver de manera oportuna los objetivos planteados, pero también, los colaboradores afirman que debería seguir mejorando la comunicación de manera horizontal y vertical entre los diferentes actores de esa manera se podrá tener información oportuna. Esto tiene similitud con una investigación realizada por Rosado, P (2018) la cual arrojó como resultados que la dimensión “Comunicación” obtuvo el mejor porcentaje de varianza (38.1%), siendo la segunda: la dimensión “Supervisión” (13.04%), la tercera: dimensión “Involucramiento laboral” (10.59%), la cuarta: “Realización personal” (6.51%) y última “condiciones laborales” (7.383%), las cuales permitieron concluir que la fluidez, claridad y coherencia en la comunicación interna entre los trabajadores, crea un buen ambiente laboral de trabajo en equipo, asimismo, fomenta lazos emocionales de humildad, empatía y compañerismo dentro de la organización fortaleciendo de manera positiva las relaciones de atención con los clientes internos y externos de la organización.

Por otro lado con el uso del cuestionario de SPC en la empresa M&J CORPORATION se observó una correlación de mayor impacto entre las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, esto debido a que los colaboradores a ponderado con mayor puntuación dichas dimensiones lo cual se da a entender se esmera en establecer buenos procesos para el desarrollo de las diferentes actividades que realizan los subordinados en la organización. Sin embargo también se evidencia que existe un bajo nivel de supervisión lo cual se vería afectado el rendimiento y el logro de los objetivos de la organización.

Estos resultados tienen similitud al estudio realizado en el Perú, según el sitio web de Gestión.pe, las encuestas del clima organizacional han presentado que menos del 50% de las empresas aplica acciones para

mejorarlo (2019). Por su parte, según el sitio web de El Comercio: “El 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima organizacional” (2018), quedando en claro que, aun con la existencia de un clima precario, poco o nada se hace por mejorarlo. Ello, sumado a que el 30% de los trabajadores (alto %) indican que las empresas u organizaciones no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias, el 36% afirma que su trabajo no era apreciado, esto se da porque no existe una supervisión o un feed back de las actividades que realizan los colaboradores, este factor influye enormemente en su desempeño laboral y en el clima organizacional; daría como resultado un clima organizacional con falencias.

Conclusiones

Mediante esta investigación se puede afirmar que el nivel de clima organizacional esta estrechamente ligado a la percepción de los trabajadores, lo cual se ha encontrado que el nivel de clima organizacional en la empresa M&J CORPORATION es moderado, lo cual indica que la empresa tiene muchos aspectos que mejorar tomando en cuenta las dimensiones de estudio.

Esta investigación está dando los primeros pasos para poder ofrecer mejoras en el servicio brindado por las empresas de transporte, se busca ahondar en los factores que pueden o no influenciar en los trabajadores para una mejor comprensión de los gerentes y propietarios de los vehículos de transporte de un modo más humano.

Tambien se puede concluir que el talento humano va tomando mayor importancia y relevancia en la toma de decisiones de modo interno y externo de la organización, forma parte de las nuevas tendencias técnicas de la administración, y el presente estudio busca colaborar e impulsar la valoración del talento humano en las empresas de transporte público y privado a pesar de que poseen una técnica de administración básica, pero con el fin de mejorar el clima organizacional porque permite conocer y comprender “Análisis del clima organizacional en la empresa M&J CORPORATIONP SRL” las conductas de las personas dentro de los centros laborales, permitiendo fortalecer las debilidades encontradas para lograr la consecución de metas organizacionales, de la misma manera se podrán potenciar el rendimiento de los trabajadores y así elevar su productividad.

Referencias

- Asesoría Económica & Marketing. (2018). A.E & M. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Brito, (2020) Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio Informacion tecnologica, February 1, 2020, Vol. 31(1), 141-148 (2020), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Chiang, María(2011) Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad- Chile http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002
- Chiavenato, I.(2009). Administración, proceso administrativo, Mexico, McGraw Hill/ Interamericana Editores

- Chavarry, H. La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. 2018, vol.9, n.1, pp.25-34. ISSN 2219-7168.
- Comercio (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Díaz M. (2013). Realización Personal, descubriendo una nueva realidad.
- Grace Illary Cabrera Frafán y Mariland Jerussy Gracia. (2017). Universidad católica san pablo http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf.
- Gestion (2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Huamani Córdova, N. (2015). El Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal De Conducción De Trenes, Del Área De Transporte Del Metro De Lima, La Línea 1 En El 2013. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, 1–134.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC. Manual. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Pacheco, Hector (2017) Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de
- Pastor Andrea (2018) “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017” Pag. 17. Universidad san Ignacio de Loyola. Lima- Perú Riobamba. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pag 27
- Rodriguez Guerrero, (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social. Tesis del repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador.
- Grace Illary Cabrera Frafán y Mariland Jerussy Gracia. (2017). Universidad católica san pablo. http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en colombia. Centro Editorial .Universidad Del Rosario, 30.
- Morales Francisco (2018). Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos. Recuperado de: https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/?fbclid=IwAR1RQde-AORuxf3GwkvmsB0FpHbqnmclqAPsek_TOWow3nKHUidy9aHCwjM#De_acuerdo_al_estudio_Preparing_for_take-off_la_cifra_de_rotacion_de_personal_a_nivel_mundial_aumento_23_entre_el_2013_y_el_presente_ano_Una_de_las_soluciones_de_mayor_impacto_es_la_mejora_continua_del_clima_laboral_en_las_empresas
- OIT. (2018). Panorama Laboral 2018. America Latina y El Caribe. Oficina Regional de la OIT para America Latina y el Caribe. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_654969.pdf?fbclid=IwAR23Tutj-o0jQkOIW4Yc75xLX9oXiHBqFngjUV3pcnE0n65GHt2Wc4Qa4xo
- Robbins, S., Judge, T., & Amorós, E. (1996). Código de acceso a MyManagementLab. In Comportamiento Organizacional, En busca del desarrollo de ventajas competitivas (Vol. 3). [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Rosado, P(2018).Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima.Universidad San Ignacio de Loyola from http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf

- Segredo, A. M., & Miranda, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, 8(3).
- Serafín Guerrero, F. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”; 2017. Universidad César Vallejo.
- Salazar, Carlos (2017) Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma, Revista de Investigación en Psicología Vol. 20 - N.º 2 - 2017, pp. 377 – 388.
- Lobato Fraile, C. (2007). LA SUPERVISION DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SOCIOEDUCATIVA. Revista de Psicodidáctica, 12 (1), 29-50.
- Soares, María(2013) Evaluación del clima organizacional en distribuidora LUMOSA S.A. según el modelo de Litwing y Stringer, Caracas
- Zepeda R. (2010). Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura. México.