

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA FAIR FRUIT PERU S.A.C SANTA MARIA - 2022**

**Presentado por:**

Anais Andrea Mendoza Salvador

Giuliana Pilar Ochoa Gonzales

**Asesor:**

M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social**

**Huacho – Perú**

**2023**



*Universidad Nacional  
"José Faustino Sánchez Carrión"*

*Rosa*  
Sacramento Lázaro Rosa Albina  
Docente DNU604

# CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FAIR FRUIT PERU S.A.C. SANTA MARIA - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co	Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
5	prezi.com	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	www.gestiopolis.com	Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ug.edu.ec	Fuente de Internet	

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA FAIR FRUIT PERU S.A.C SANTA MARIA - 2022**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES INTERDISCIPLINARIAS**

**ANAIS ANDREA MENDOZA SALVADOR**

**GIULIANA PILAR OCHOA GONZALES**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
HUACHO  
2023**

---

M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro

**ASESOR**

---

Dra. Olimpia Martha Camarena Lino

**PRESIDENTE**

---

Dra. Haydee Del Rosario Ramos Pacheco

**SECRETARIO**

---

Dra. Elena Luisa Laos Fernández

**VOCAL**



### DEDICATORIA

A mis señores padres, quienes son mí soporte, tanto emocionales, como económicos, por apoyarme día con día, brindarme su fortaleza y por creer en mis capacidades.

A mi pequeña Mía, por ser mi más grande razón de ser y motivación para seguir de pie en mi camino profesional para alcanzar un futuro mejor.

Anais Andrea Mendoza Salvador

Dedico a mis padres, Zaida y Mario Luis, mi hermana Jenny por haberme educado como la persona que soy; y por estar conmigo siempre, en todo momento, mis logros se los debo a ustedes. A mi hijo Ronny Luis Ochoa Gonzales, por motivarme e inspirarme a seguir adelante, para lograr superarme cada día y así poder luchar para obtener un futuro mejor.

Giuliana Pilar Ochoa Gonzales

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar nuestro camino y brindarnos sabiduría, sobre todo por haber puesto a buenas personas en nuestro camino que nos han ayudado a superarnos.

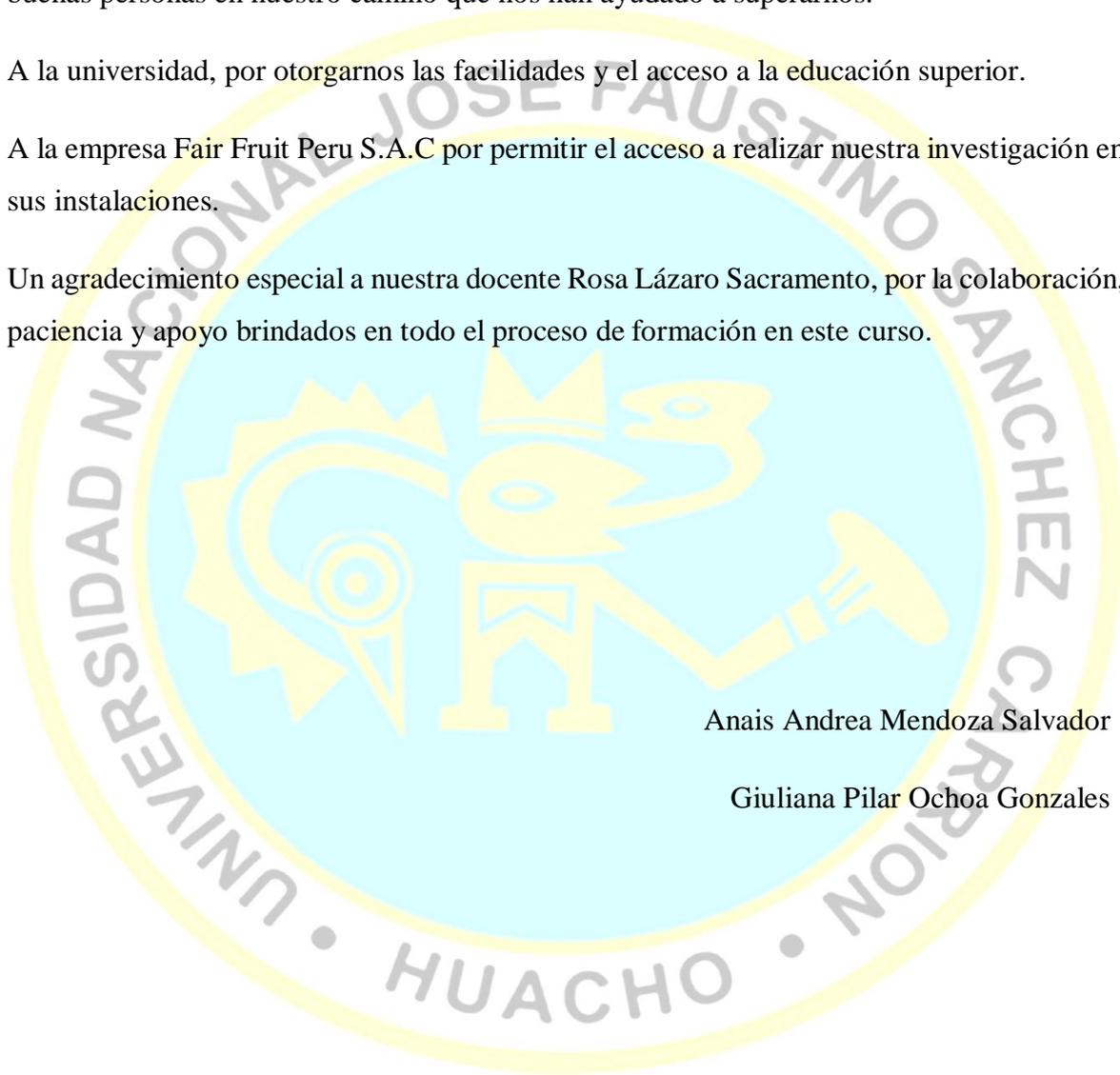
A la universidad, por otorgarnos las facilidades y el acceso a la educación superior.

A la empresa Fair Fruit Peru S.A.C por permitir el acceso a realizar nuestra investigación en sus instalaciones.

Un agradecimiento especial a nuestra docente Rosa Lázaro Sacramento, por la colaboración, paciencia y apoyo brindados en todo el proceso de formación en este curso.

Anais Andrea Mendoza Salvador

Giuliana Pilar Ochoa Gonzales



## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2 Formulación del problema .....	16
1.2.1 Problema general .....	16
1.2.2 Problemas específicos .....	16
1.3 Objetivos de la investigación .....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos .....	17
1.4 Justificación de la investigación .....	18
1.5 Delimitaciones del estudio.....	19
1.6 Viabilidad del estudio.....	20

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	21
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	22
2.2 Bases teóricas .....	24
2.3 Bases filosóficas.....	41
2.4 Definición de términos básicos .....	42

2.5 Hipótesis de investigación .....	43
2.5.1 Hipótesis general .....	43
2.5.2 Hipótesis específicas .....	43
2.6 Operacionalización de las variables .....	44

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	45
3.1.1 Tipo de investigación .....	45
3.1.2 Nivel de investigación .....	45
3.1.3 Diseño de investigación .....	45
3.1.4 Enfoque de investigación .....	45
3.2 Población y muestra .....	46
3.2.1 Población .....	46
3.2.2 Muestra .....	46
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	46
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	47

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados .....	48
4.2 Contrastación de hipótesis .....	52

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	56
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	58
6.2 Recomendaciones .....	59

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
7.1 Fuentes documentales.....	60
7.2 Fuentes bibliográficas.....	61
7.3 Fuentes hemerográficas .....	61
7.4 Fuentes electrónicas .....	62
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	66
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	68

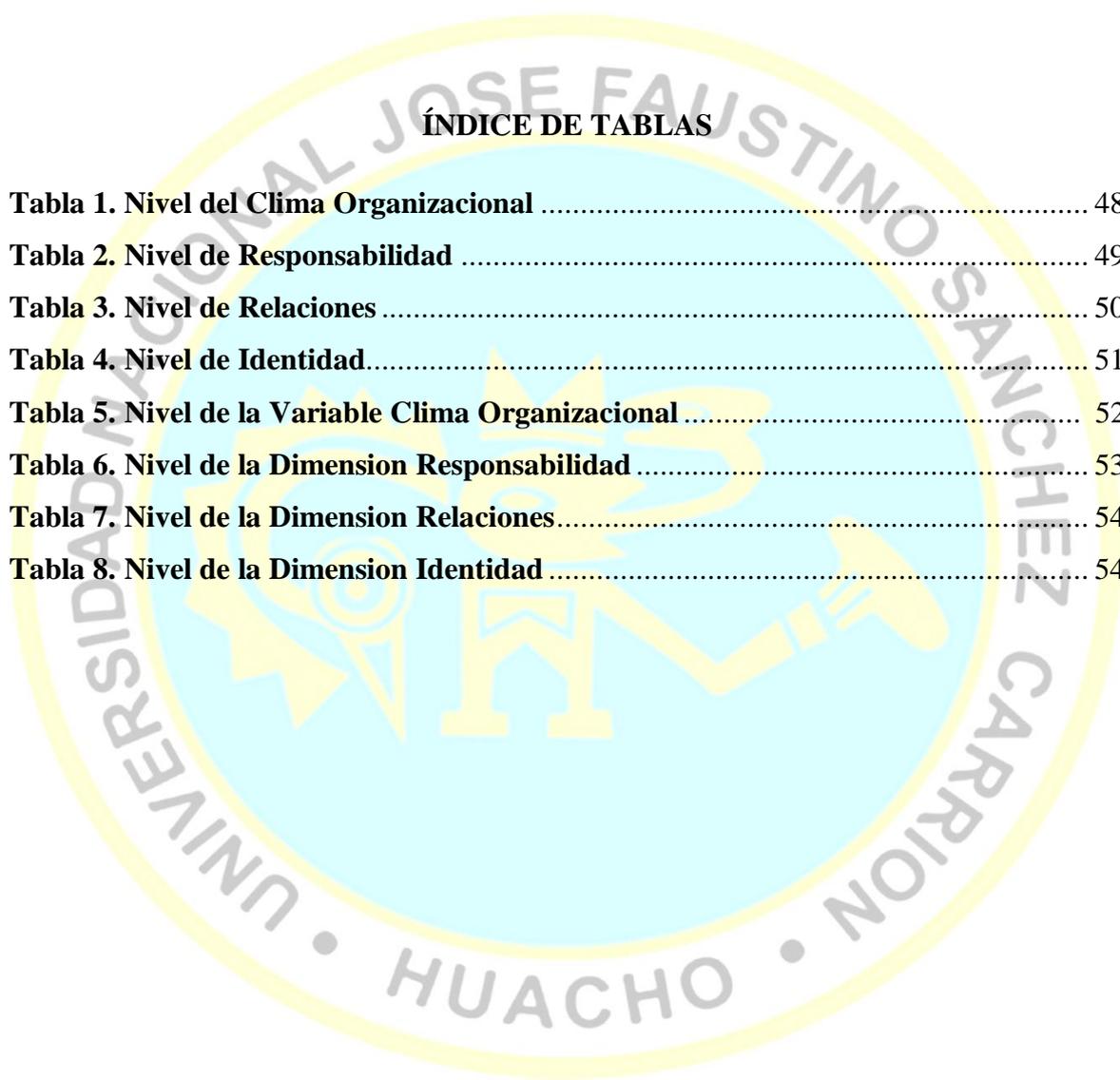


**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Representación de la Variable Clima Organizacional .....	49
<b>Figura 2.</b> Representación del Nivel de Responsabilidad.....	50
<b>Figura 3.</b> Representación del nivel de Relaciones .....	51
<b>Figura 4.</b> Representación de la variable Identidad.....	52

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Nivel del Clima Organizacional .....	48
<b>Tabla 2.</b> Nivel de Responsabilidad .....	49
<b>Tabla 3.</b> Nivel de Relaciones .....	50
<b>Tabla 4.</b> Nivel de Identidad.....	51
<b>Tabla 5.</b> Nivel de la Variable Clima Organizacional .....	52
<b>Tabla 6.</b> Nivel de la Dimension Responsabilidad .....	53
<b>Tabla 7.</b> Nivel de la Dimension Relaciones.....	54
<b>Tabla 8.</b> Nivel de la Dimension Identidad .....	54



## Resumen

**Objetivo:** Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

**Métodos:** Se realizó un estudio de tipo básica, con un diseño no experimental; la muestra fue de 80 colaboradores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022., donde se aplicó el cuestionario de Litwin y Stinger con ciertas modificaciones de las autoras.

**Resultados:** El 80% del recurso humano de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C, presentaron un buen clima organizacional. En el estudio de las Dimensiones; en Responsabilidad, se obtuvo que un 80% de trabajadores considera que se tiene un nivel bueno; en Relaciones, se obtuvo que un 75% de trabajadores considera que el nivel es medio o regular; en Identidad, se obtuvo que un 55% de los trabajadores considera que se tiene un nivel bueno.

**Conclusión:** Según los datos obtenidos se dio por rechazado la hipótesis de la investigación y se dio por válida la hipótesis nula, la cual nos indica que existe un nivel bueno del clima organizacional en el recurso humano de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022

**Palabras clave:** Clima organizacional, responsabilidad, relaciones e identidad.

## Abstract

**Objective:** Identify the level of organizational climate in the workers of the Fair Fruit Peru S.A.C Santa Maria – 2022.

**Methods:** The research carried out was of a basic type, the design used was non-experimental; the sample consisted of 80 employees of the Fair Fruit Peru S.A.C Santa María - 2022, where the Litwin and Stinger questionnaire was applied with certain modifications by the authors.

**Results:** 80% of the employees of the Fair Fruit Peru S.A.C Company presented a good organizational climate. Regarding the Dimensions; In Responsibility, it was obtained that 80% of workers consider that they have a good level; In Relations, it was obtained that 75% of workers consider that the level is medium or regular; In Identity, it was obtained that 55% of the workers consider that they have a good level.

**Conclusion:** According to the data obtained, the research hypothesis is considered rejected and the null hypothesis is accepted, which indicates that there is a good level of organizational climate in the employees of the company Fair Fruit Perú S.A.C Saint Mary – 2022.

**Keywords:** Organizational climate, responsibility, relationships and identity.

## INTRODUCCIÓN

Un estudio actual titulado El Clima Organizacional en los Trabajadores de Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022 nace como un análisis del clima laboral de los trabajadores.

El clima organizacional es un tema cada vez más importante en los últimos años para las organizaciones, las cuales intentan generar más productividad y competitividad mediante la formación de un lugar de trabajo saludable y tranquilo para los colaboradores.

Para el autor Chiavenato (2009), el clima organizacional hace referencia a la manera como se dan las relaciones existentes entre los miembros de la empresa. Se encuentra cercanamente ligado al nivel de motivación que ofrece cada organización a sus trabajadores e indica las técnicas motivacionales del lugar de trabajo. Por ello, es beneficioso cuando se logra cumplir y satisfacer las necesidades personales y hacer sentir parte de la organización a los trabajadores, y no es favorable cuando no se logra cumplir aquellas necesidades del recurso humano.

De lo mencionado anteriormente, se planteó nuestra pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel del Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?

El estudio, está compuesto por VI Capítulos los cuales son: El I capítulo, corresponde al Plantear el Problema, el cual abarca temas muy importantes para el estudio, detalla: Describir la realidad del problema, formular la problemática, establecer los objetivos, detallar y justificar la investigación, delimitar y ver cuan viable es el estudio; en el segundo Capítulo, contiene el Marco Teórico, donde, se encuentra los estudios relacionados a la investigación, que a su vez incluye las bases teóricas que guardan relación con la variable de estudio. Considerando los siguientes temas: Clima organizacional, donde se analizara las definiciones y teorías, en el que se analizara las definiciones, procesos, elementos, teorías, características y como se da el clima laboral, finalmente se define algunos términos relacionados; adicional a ello, se considera las hipótesis y la operacionalización de variables; en el tercer Capítulo, se identifica la Metodología, que examina y analiza aspectos metodológicos generales, tipos y planes de investigación; también describe la población y muestra, métodos, técnicas y herramientas de recopilación de datos y operacionalización de

variables; en el cuarto Capítulo, se puede apreciar los resultados del estudio realizado; en el quinto Capítulo, realizan las discusiones, donde se compara la investigación realizada, con otras investigaciones desarrolladas en el marco teórico; para finalizar, en el sexto Capítulo, incluye como se concluye el trabajo y que se recomienda para una mejora en el estudio realizado.



## Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional resulta un tema cada vez más importante en los últimos años para las empresas que buscan aumentar la producción y las competencias mediante el avance continuo de lugares de trabajo amigables para los empleados. Según el autor, Chiavenato (2000) explica que el clima organizacional es una percepción particular percibida por los elementos que la componen, y estos son influenciados por las políticas, acciones y decisiones que toman dentro de la institución. La productividad o la fuerza laboral impacta el desempeño de recursos humanos.

En nuestro país de Perú se reconocemos la importancia de la cultura organizacional para el aumento de la productividad de una empresa, al existir un buen clima, los trabajadores sienten identificación con la empresa, y esto se ve reflejado en una mayor productividad. Se requiere una investigación minuciosa y la aplicación de las estrategias adecuadas para poder administrar los recursos humanos de una manera que refleje el entorno adecuado en sus acciones y comportamientos. Cabe recalcar que el cambio y la mejora requieren un compromiso serio, comenzando desde la más alta jerarquía organizacional.

Claramente, hay empresas que presentan varios problemas que afectan su productividad y les impiden alcanzar sus objetivos generales. Entre las dificultades más notorias están conocer las realidades, necesidades y razones de los trabajadores para realizar un trabajo en equipo, tener sentido de pertenencia y hacer suyas las metas organizacionales para maximizar la eficacia y la productividad. Algunos de estos problemas en las empresas son los problemas internos, la comunicación deficiente, la burocracia excesiva, el inadecuado liderazgo, las relaciones laborales formales y no formales, los cuales suelen afectar directamente el clima organizacional.

La organización para obtener éxito depende en gran medida de su recurso humano, los cuales como organización dependen de planes y proyectos para satisfacer sus

necesidades y expectativas, es por ello, que es importante brindarles un lugar de trabajo agradable, placentero y confortable, en el cual se sientan motivados para dar lo mejor de ti y fortalecer tu sentido de pertenencia.

La empresa agroindustrial Fair Fruit Peru S.A.C, se encarga del procesamiento y la exportación de verduras y hortalizas, siendo el principal producto, el holantao, se encuentra ubicada en el distrito de Santa María, actualmente se percibe un ambiente laboral no tan adecuado, con una falta de comunicación, debido a que cada trabajador, desempeña sus funciones en sus áreas y no se relacionan de manera directa, para mejorar su productividad con sus superiores. Siendo un elemento fundamental el recurso humano para la organización es la razón por la cual las entidades necesitan realizar estudios anuales de su Clima Organizacional, que estén relacionados a como se da la vida diaria del trabajador y que este a su vez puedan influenciar sobre su comportamiento y desempeño laboral. Para mejorar el clima organizacional es importante desarrollar un plan de acción basada en la misión, visión, valores, liderazgo y ética que involucre a todo el recurso humano.

Esta es la razón por la cual la investigación del clima organizacional es tan interesante para las personas que trabajan en diferentes organizaciones. Este estudio permite a los trabajadores poder expresarse y lograr dar su punto de vista de cómo se encuentra actualmente dicha institución y cómo observan los trabajadores el clima actual en la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C, puesto que, se viene de unos años difíciles, como fue la pandemia, donde toda organización pasó por momentos complicados, tanto en el lado económico, así como en el factor humano.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de responsabilidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?

¿Cuál es el nivel de las relaciones en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?

¿Cuál es el nivel de identidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de responsabilidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

Determinar el nivel de las relaciones en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022

Determinar el nivel de identidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.



#### 1.4 Justificación de la investigación

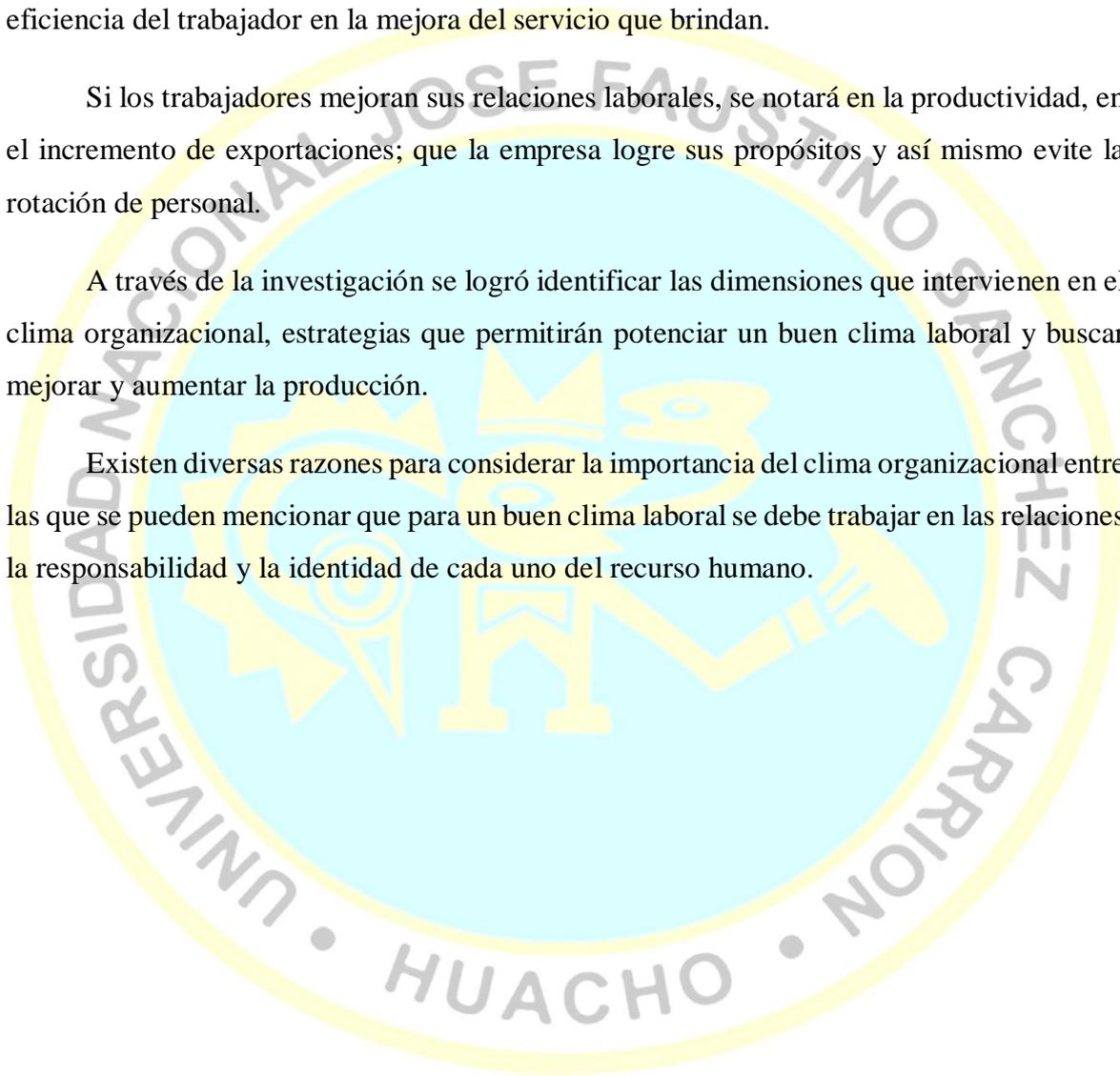
Se consideró que es presente estudio es de vital importancia, dado que permitió intervenir para poder mejorar las relaciones entre la organización y el recurso humano.

Los trabajadores son un recurso muy importante en la organización, son el pilar fundamental de la misma, si estos trabajan en un ambiente cómodo, motivador, agradable, en la cual puedan sentirse a gusto, esto se verá reflejado en su buena productividad y dicha eficiencia del trabajador en la mejora del servicio que brindan.

Si los trabajadores mejoran sus relaciones laborales, se notará en la productividad, en el incremento de exportaciones; que la empresa logre sus propósitos y así mismo evite la rotación de personal.

A través de la investigación se logró identificar las dimensiones que intervienen en el clima organizacional, estrategias que permitirán potenciar un buen clima laboral y buscar mejorar y aumentar la producción.

Existen diversas razones para considerar la importancia del clima organizacional entre las que se pueden mencionar que para un buen clima laboral se debe trabajar en las relaciones, la responsabilidad y la identidad de cada uno del recurso humano.

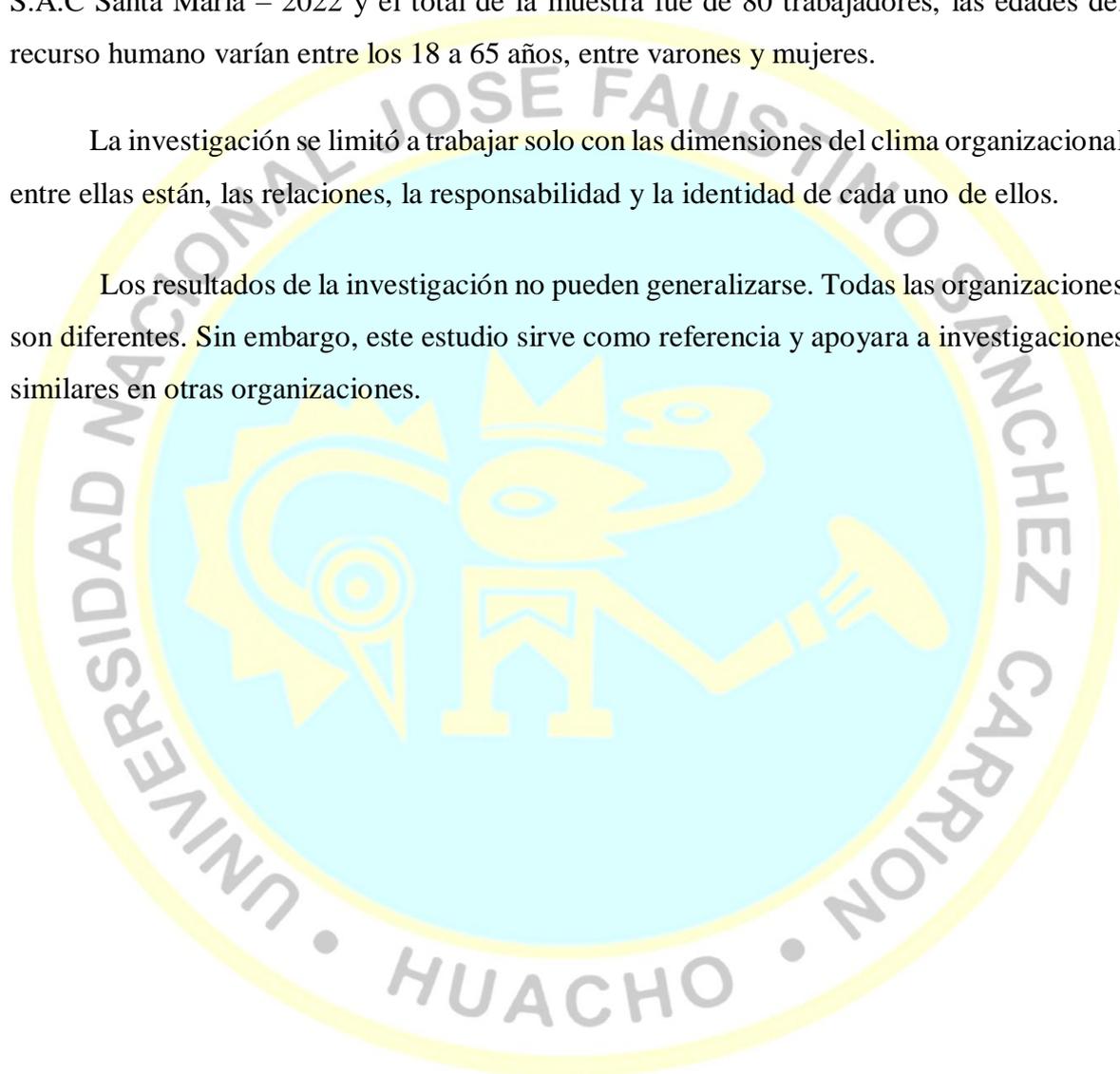


### 1.5 Delimitaciones del estudio

Esta investigación se realizó en la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C – Santa María, la cual es una empresa agroindustrial que se dedica al cultivo, procesamiento, empaque y exportación de holtao, su domicilio fiscal es en Av. República de Colombia N° 625, pero cuentan como Planta principal en Av. Perú 274 - Santa María con número de Ruc. 20601596998, la población estudiada fue el talento humano de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022 y el total de la muestra fue de 80 trabajadores, las edades del recurso humano varían entre los 18 a 65 años, entre varones y mujeres.

La investigación se limitó a trabajar solo con las dimensiones del clima organizacional entre ellas están, las relaciones, la responsabilidad y la identidad de cada uno de ellos.

Los resultados de la investigación no pueden generalizarse. Todas las organizaciones son diferentes. Sin embargo, este estudio sirve como referencia y apoyara a investigaciones similares en otras organizaciones.



## 1.6 Viabilidad del estudio

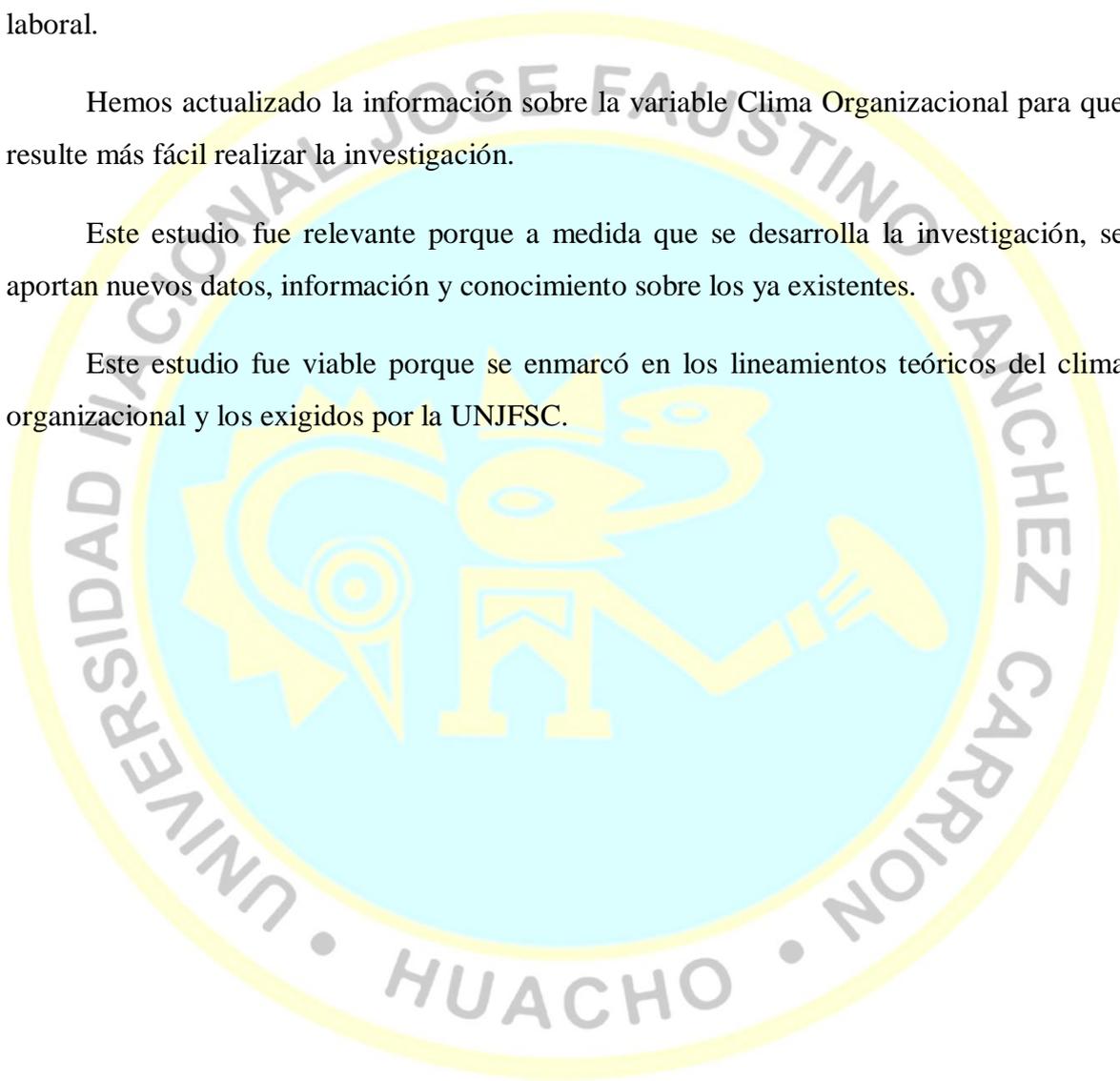
El presente estudio fue realizable debido a que se tuvo acercamiento a la Empresa Fair Fruit Peru S.A.C, y a la colaboración de los trabajadores, que nos permitió obtener información objetiva en relación con la variable Clima Organizacional.

El gerente de la organización y los trabajadores en todo momento mostraron disposición e interés para apoyar en la investigación, puesto que, actualmente existe vínculo laboral.

Hemos actualizado la información sobre la variable Clima Organizacional para que resulte más fácil realizar la investigación.

Este estudio fue relevante porque a medida que se desarrolla la investigación, se aportan nuevos datos, información y conocimiento sobre los ya existentes.

Este estudio fue viable porque se enmarcó en los lineamientos teóricos del clima organizacional y los exigidos por la UNJFSC.



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Parra y Durand (2018) realizaron un estudio titulado “*Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla - 2018*” El propósito de este estudio fue identificar factores de la cultura organizacional con el personal administrativo del corporativo Barranquilla. En teorías, se basa en Brunet, Dessler y Valera y otros. La metodología utilizada fue una descriptiva, no experimental, de corte transversal. Se suponía que el estudio debía aplicarse porque tiene como objetivo resolver problemas reales en situaciones reales. Por otra parte, en el estudio se realizó el análisis y la síntesis. La población estuvo conformada con (62) personas de la organización Intracarga S.A. El estudio utilizó una encuesta que constaba de cuatro preguntas cerradas diseñadas con cinco opciones que representaban el nivel de opinión del encuestado. Entre todos los factores, se observó que la estructura organizacional eficiente es más relevante.

Pedraza y Bernal (2018) realizaron la siguiente investigación “*El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano, Tamaulipas – 2018*” Su como objetivo evaluar el clima organizacional de empresas públicas y privadas con contrastes de personal. Se realiza por tipo de organización y sector. La metodología fue descriptiva y los estudios se realizaron con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Se realizó un cuestionario que contenía una muestra de 183 sujetos. Utilizando el análisis factorial, se identificaron ocho dimensiones del clima: recompensa, responsabilidad, ambiente amoroso, formación de identidad, liderazgo, estructura formal, claridad y compromiso profesional. El alfa de Cronbach por encima de .70 indica que la encuesta es suficientemente confiable. Los resultados tienen implicaciones relacionadas con la gestión del capital humano.

Pasmay y Ortiz (2018) dichos autores realizaron la investigación nombrada “*Clima Organizacional en las industrias ecuatorianas del calzado - 2018*” tiene por objetivo evaluar las percepciones del clima organizacional en fabricantes de calzado de la provincia de Tungurahua, Ecuador utilizando cinco factores: condiciones de trabajo, compensación, comunicación, liderazgo y motivación. La metodología fue descriptiva, se midió el clima organizacional a través de encuestas utilizando métodos cualitativos. Se aplicaron 282 encuestas al personal operativo de 17 empresas productoras de calzado.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Martel (2018) realizó el estudio denominado “*Diagnostico del Clima Organizacional en la empresa Panacea médica SAC – Lima*”. Desarrollado en la Universidad Señor de Sipán. Esta tiene como objetivo analizar el clima organizacional de los trabajadores de la empresa PANACEA MEDICA SAC, para la cual determina que el estudio es de enfoque cuantitativo, en tiempo retrospectivo y orientación aplicada, la metodología es no experimental, transversal y descriptiva, el clima organizacional es la única variable, se elaboró un Cuestionario y se aplicó a toda la empresa PANACEA MEDICA SAC para encuestar la población y llegar a diagnosticar el clima organizacional de la empresa. Pues esta forma se pudo concluir si se presentaba un clima organizacional bueno.

Bueno (2018) con su investigación “*Clima organizacional en el Centro de Salud Alto Ilo Moquegua 2017*”. Realizado en la Universidad San Pedro – Arequipa. Con el objetivo de estudiar el clima organizacional del Centro de Salud Alto Ilo de Moquegua en el año 2017. Se realizó el estudio descriptivo, se cogió una muestra a los trabajadores del Centro de Salud Alto Ilo, utilizaron cuestionarios que sirvieron de herramientas para evaluar el clima organizacional, estudiando los problemas, interrelaciones, dimensiones, expectativas, dialogo, identidad, reconocimientos, el nivel emocional y los estímulos; se planteó la hipótesis de que tenían un clima organizacional regular. Se concluye que el clima organizacional que se presenta en los centros de salud. Alto Ilo se encuentra en el nivel normal.

Melendrez (2018) hizo la investigación titulada “*Percepción del Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la Universidad San Pedro Filial Huacho 2017*”. Realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; El estudio fue de tipo básico, descriptivo y el diseño no experimental, transversal y de enfoque

cuantitativo; se desarrolló con una muestra de 30 empleados administrativos. Se aplicó un cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), con una Escala Likert de cuatro opciones y las dimensiones expresadas por los autores. Como resultados se encontraron diversos para cada dimensión, entre favorable y no favorables, de lo cual, se concluyó: Se determinaron las percepciones de los encuestados, y el 60% de ellos reportó un clima organizacional desfavorable.

Cordero y Ramírez (2019) desarrollaron la investigación titulada “*Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading empresa individual de responsabilidad limitada, Lima, 2017*”. Realizado en la UNJFSC. Tiene como objetivo investigar el clima organizacional de los trabajadores de Fouscas Trading EIRL, Lima, 2017. Se realizó una investigación no experimental, descriptivo de corte transversal. La población de estudio fueron 78 socios comerciales de Fouscas Trading EIRL. La técnica e instrumento de datos fue la Escala de Clima de la Organización de Litwin y Stringer adaptada de Gutiérrez (2015) con un alto nivel de confiabilidad (0.86).

Los resultados mostraron que Fouscas Trading EIRL, Lima, 2017; el clima organizacional fue regular y alcanzó un 78%, seguido de un 19% que creía que el clima organizacional era bueno y solo un 3% que creía que el clima organizacional era malo. Se llega a la conclusión que existe un clima organizacional regular en forma de características del clima laboral, las cuales son percibidas de manera directa o indirecta por los colaboradores de la organización.

## 2.2 Bases teóricas

Sobre el autor, Lewin (1951) señala que "El clima es un comportamiento humano, influenciado por el dominio del ambiente o psicológico en el que se desarrolla" (p.4). Brevemente, Lewin afirma que el ambiente, ya sea positivo o negativo, influye en el comportamiento y desarrollo de cada empleado en ejercer sus funciones dentro de una organización.

Según los autores Taiguri y Pace (1968), clima laboral es, ante todo, la 'cualidad'. Clima organizacional que los miembros experimentan a diario, y la tendencia a influir en su comportamiento, es decir, en sus pensamientos y valores culturales, dice que ahí las referencias se hacen de manera especial y que se forman las acciones de los sujetos.

Según los autores Litwin y Stringer (1968) dejan claro que la gestión de gerentes de alto nivel dentro de la empresa es fundamental para la percepción del clima dentro de la empresa. Los trabajadores deciden si participar en función de cómo se relaciona con la satisfacción y el desempeño laboral.

Además, el autor Tagiuri (1968) plantea. el clima organizacional es un reflejo del entorno interno percibido dentro de las organizaciones, y que cada empleado percibe como se presenta el clima organizacional, el cual influye en las acciones y la manera de comportarse de los empleados, estoy seguro. Esto se puede explicar en términos de un conjunto específico de valores característicos. Determine si cuenta con el entorno de trabajo adecuado. Esto depende de los beneficios internos que ofrezcas como empresa. Brindar felicidad y compromiso a nuestros colaboradores es un reflejo del buen desempeño.

Brunet (1987) plantea que el clima organizacional es la forma de la cual se percibe el ambiente de trabajo, motivado por las acciones, valores o puntos de vista de los empleados, medido por los niveles de satisfacción y productividad. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales como ser líder, la existencia de conflicto, la existencia de sistemas de control y supervisión, recompensa y castigo, detalles del entorno físico de la institución.

Dentro de una organización, los beneficios internos que se brindan a los empleados cuyos niveles de satisfacción y productividad son favorables son de gran importancia, siempre y cuando se manejen adecuadamente los recursos humanos.

Chiavenato (2000) definir la cultura organizacional como la presentación de cualidades, características y ambiente de trabajo que son percibidos, vividos y experimentados por todos los integrantes de la empresa y suelen influir directamente en el accionar del recurso humano.

De manera similar, Goncalves (2000) se afirma que los elementos y estructuras del sistema organizacional crean una atmósfera específica basada en la percepción de los empleados. Esta atmósfera creada conduce a comportamientos individuales específicos que afectan a la organización y la atmósfera, cerrando el ciclo.

## B. Escalas de clima laboral

Para los autores Litwin y Stringer (1968) afirman que en una institución pueden coexistir diversas escalas de climas, dichas escalas son:

- **Estructura:** Representa las percepciones que poseen los integrantes de toda institución sobre la cantidad de reglas, trámites, procesos, barreras, normas y otros límites que enfrentan para realizar su trabajo. En la medida en que una institución enfatice la burocracia, en lugar de un ambiente de trabajo jerárquico, desestructurado, informal o libre, los resultados serán favorables o desfavorables.
- **Responsabilidad:** Es la medida en que la orientación que reciben es general en lugar de estrecha, es decir, la sensación de que son su propio jefe y saben con certeza cuál es su trabajo y cuál es su papel en la empresa.
- **Recompensa:** En la medida en que la organización utilice más las recompensas que los castigos, esta dimensión puede crear un ambiente adecuado en la organización, pero siempre que no se castigue al empleado, sino que se le anime a hacer bien su trabajo, y si no lo hace bien, se anima a mejorarse a sí mismo a medio plazo.
- **Relaciones:** Considerando que las relaciones son formadas tanto dentro como fuera de la organización, se refiere a la presencia de un lugar de trabajo amigable y un buen clima laboral entre los empleados y directivos de la empresa, así como entre el jefe y los subordinados.
- **Estándares:** Se determina, cómo los empleados de una empresa perciben los lineamientos establecidos para la productividad organizacional.

- **Desafío:** En la medida en que una organización fomente la aceptación de riesgos calculados para lograr las metas establecidas, los desafíos ayudarán a mantener la atmósfera competitiva que es esencial en cualquier organización.
- **Cooperación:** Así es como los empleados se sienten, con respecto a la presencia de una atmósfera de apoyo recíproca entre los gerentes de grupo y otros colaboradores. Se enfatiza el apoyo mutuo de los superiores a los subordinados y de los subordinados a los superiores, y el trabajo en equipo es esencial para el desarrollo organizacional.
- **Conflicto:** Esta dimensión se relaciona con el deseo de los gerentes y empleados de escuchar opiniones diferentes. Enfatice que, si hay un problema, se puede discutir y que el problema no se oculta ni se encubre. En este punto, los rumores suelen jugar un papel muy decisivo. Lo que sucederá o no en un punto dado de la organización, la comunicación constante entre los niveles jerárquicos en la organización previene que surjan conflictos. Por eso es importante abordar los problemas que están causando el problema de frente y encontrar rápidamente acciones correctivas que funcionen para su organización.
- **Identidad:** Esta dimensión se relaciona con el nivel de pertenencia a una empresa y sobre todo ser valorado y parte de un equipo de trabajo. En general, un sentido de metas organizacionales compartidas y metas de crecimiento personal.

### C. Elementos del clima laboral

Según Velásquez (2003), hace mención a elementos del entorno laboral que son interpretados directa o indirectamente por los colaboradores que laboran en ese lugar de trabajo.

1. El clima influye en la conducta del trabajador.
2. El C.O. es la variable que se encarga de mediar los factores y beneficios de una empresa y el comportamiento de cada trabajador.
3. Las características organizacionales son persistentes a través del tiempo y varían de una empresa y un ambiente a otro en de una organización.

#### D. El clima laboral y sus características

Para los autores (Ferreiros y Alcázar, 2001), las características del clima dentro de una organización desencadenan ciertos comportamientos que juegan un rol muy importante en la manera como se otorga la motivación a los empleados y en la personalidad que adquieren en su entorno laboral. Claramente, la motivación otorgada desencadena consecuencias para las organizaciones, que incluyen: Una mejor productividad, satisfacción, rotación, adaptabilidad, etc.

El concepto de ambiente de trabajo tiene características importantes y diversas, destacándose los siguientes puntos:

- Se tiene cierta consistencia incluso cuando experimenta cambios en las circunstancias. Esto significa que todas las organizaciones pueden tener estabilidad en su cultura organizacional, pero siempre habrá un proceso de cambio que perturbará la cultura y la afectará de la manera correcta. Por lo tanto, las disputas no resueltas no deben socavar el desarrollo de una cultura organizacional adecuada.

- Influye en el compromiso y la manera de identificar a los integrantes de la empresa. Aquellas organizaciones que gestionan o son responsables de una buena cultura logran niveles significativos de estas dimensiones en sus empleados, mientras que las organizaciones con una mala cultura hacen lo contrario y esperan un alto nivel de identidad de sus empleados. Las organizaciones donde los trabajadores se quejan de 'no usar la camiseta' suelen tener malas condiciones de trabajo.

Afectado por diversas variables que corresponde a estructura las cuales son: Políticas, estilos de liderazgo, formas de la realización de contratos, los despidos, etc. Las variables mencionadas también suelen verse influenciadas por el clima. Por ejemplo, si una organización trabaja en un estilo burocrático y autoritario, exagera el control y desconfía de los subordinados, esto crea un ambiente de trabajo tenso con desconfianza y comportamiento irresponsable que conduce a un estilo de trabajo irresponsable y autoritario por parte del jefe. Este es un círculo vicioso del que ninguna organización puede mantenerse y es difícil salir. La cultura y el estilo de gestión se intensifican entre sí, y es difícil salir de él. Debería funcionar a la inversa.

- Influye fuertemente en la forma de comportarse de los integrantes de una empresa. La buena cultura significa que los empleados tienen mejores actitudes, participan activamente y cumplen activamente con sus deberes y responsabilidades. El mal tiempo, por el contrario, dificulta la gestión organizativa y la coordinación del trabajo.
- Cuando en una empresa se presenta el ausentismo y la rotación de manera continua, esto puede ser signo de un ambiente de trabajo deficiente. La mala gestión de los beneficios y trato a los trabajadores se refleja en un alto ausentismo o insatisfacción con el desempeño laboral.
- Por lo tanto, cómo abordar estos problemas puede ser difícil ya que requiere cambiar el complejo de variables que conforman la cultura de una organización, pero contrarrestar la mala cultura creada por las malas prácticas por parte de la organización es importante hacer estos cambios para Oficina central.

#### **E. Procesos que intervienen en el clima laboral**

Según el autor Brunet (1999) Existen dos clases de agentes:

- **Agentes Internos:** Hace referencia a la manera como las relaciones que se establece entre las necesidades del trabajador y las demandas de la empresa expresadas por la empresa, en las que se debe confiar y que los trabajadores son responsables de establecer en el marco de su actuación. Siendo los propios trabajadores los que siempre están en la política, debemos esforzarnos por desarrollar nuestra gestión.
- **Agentes Externos:** Este agente debe tener en cuenta el dominio del público exiliado, familiares y amigos. Porque ejercen un dominio muy valioso sobre los trabajadores y por ende sobre los clientes. A su vez, prometemos retroalimentación sobre los resultados finales del desarrollo. Finalmente, no debe evitar las empresas que están en el mercado en igualdad de condiciones. Esto debe ser referenciado y verificado.

## F. Variables consideradas en el concepto de clima laboral

Allende (2001) configura el clima organizacional a través de las siguientes variables:

- **Variables del Ambiente Físico.** Cualquier cosa que afecte las condiciones de trabajo. Ambiente físico, presencia de ruido, el calor, la contaminación, establecimiento, maquinaria, etc.
- **Variables Estructurales.** Hace referencia a lo que una empresa proporciona a sus empleados. Por ejemplo: Espacio de la organización, pirámide estructural, formas de liderazgo, etc.
- **Variables del Ambiente Social.** Hace referencia a la manera como los integrantes de una empresa se relacionan, como las amistades, los conflictos interpersonales o interdepartamentales y la comunicación.
- **Variables Personales.** Esto significa la forma personal de cada empleado de hacer las cosas dentro de una organización, incluido el comportamiento, habilidades, la expectativa y sobre todo la motivación.
- **Variables del Comportamiento Organizacional.** Se refiere a la evolución de una organización debido al entorno que proporciona, como la producción, las inasistencias, las renuncias constantes, la tensión y el bienestar laboral.

## G. Tipos de Clima Laboral

En cuanto a Likert (1999), citado en Robbins (1998), argumenta que variables como la estructura organizacional, la escucha activa, la motivación, el comportamiento, la fluidez y la producción están estrechamente relacionadas con el clima organizacional y las pérdidas logradas que afirman afectar la cognición. organización. Este tipo de indicadores repercuten en las percepciones del clima por parte de los empleados de una empresa y, por lo tanto, forman un tipo típico de clima organizacional en cualquier empresa. La composición de las diversas variables llevó a Likert a definir cuatro diversos tipos de sistemas en una organización, todos con tendencias específicas. Eso es:

- **Autoritario.** Este sistema autoritario es caracterizado por no confiar. En otras palabras, los jefes no confían y no dan a sus empleados la confianza que necesitan. Todas las decisiones organizacionales se toman de manera independiente sin involucrar o considerar las necesidades de recursos humanos. Todo esto se debe al hecho de que los

empleados trabajan con un sentido del deber, que las relaciones de los gerentes y colaboradores se basan en el temor y el respeto insuficiente, y que la comunicación es deficiente y solo se basa en instrucciones. Esto crea una atmósfera de desconfianza, miedo y ansiedad.

- **Paternalista.** En el caso de este sistema paternalista, el control y las decisiones también son desarrollados por niveles de organización jerárquicos superiores, con afán de controlarlo todo, pero con más delegación que en el caso anterior. Hay presencia de una fuerte relación entre superiores y subordinados. En tal entorno, la dirección atiende las necesidades de los colaboradores, pero hace notar de que los empleados laboran en un entorno pacífico y con estructura. La naturaleza es paternalista, otorgando ciertos beneficios y beneficios a los subordinados, pero siempre con ciertas restricciones. parecen cumplirse.
- **Consultivo.** En esta parte existe la delegación de decisiones. Si bien es cierto, sigue la presencia de los niveles jerárquicos, las decisiones son tomadas, considerando también las necesidades de los trabajadores. Las jefaturas entregan más confianza a sus trabajadores, valoran el trabajo y esfuerzo que realizan, por ello, para motivarlos, otorgan recompensas, beneficios y si se requiere también castigos, pero todo ello, considerando las necesidades de mejora del recurso humano para la organización. Se reconoce un ambiente motivacional y los objetivos se basa en metas por lograr y altas responsabilidades.
- **Participativo.** Con este sistema se da la mejora en la toma de decisiones. Los procesos en el hecho de tomar decisiones ya no se encuentran centralizados, sino expandidos en distintas partes de la organización. En otras palabras, tiene lugar en toda la empresa. A través de la Participación del Grupo, la empresa deposita mucha determinación en los trabajadores. La forma de comunicarse es de manera recíproca, y la motivación de los empleados es a través del trabajo en equipo, el cumplimiento de objetivos y la mejora de las condiciones de trabajo. Los colaboradores y gerentes integran equipos para alcanzar las metas establecidas por el plan estratégico. En términos generales, es el tipo de sistema que desea toda organización, pero aún existen patrones que se ajustan a los dos primeros sistemas.

## H. Teoría de las Relaciones Humanas

El autor Elton Mayo (1950) nos dice que la presente teoría parte del hecho de que:

1. El gobierno debe ser humanizado y democratizado, liberado de las ideas estrictas y mecánicas de la teoría clásica y adaptado al estilo de vida del país de EE.UU. Es por ello que, la teoría resultó ser un típico movimiento estadounidense para democratizar las ideas de gestión.
2. El desarrollo y creciente influencia intelectual de las humanidades (principalmente la psicología) y la manera como se aplicó en las organizaciones de las industrias.
3. El humanismo gerencial se basa en la filosofía pragmatista de John Dewey y en las ideas de la psicología dinámica de Kurt Lewin. Elton Mayo fue quien fundó de la escuela, Dewey y Levin también contribuyeron a su elaboración, y la sociología de Pareto fue la base.
4. Los hallazgos de los experimentos de Hawthorne realizados entre 1927 y 1932 bajo la dirección de Elton Mayo desafiaron los principios de la teoría clásica de la dosis.

### **Aquí un fragmento del Experimento De Hawthorne:**

La Academia Nacional de Ciencias de EE. UU. (1924) realizó un estudio, bajo el supuesto de control científico, para examinar la correlación entre la productividad del lugar de trabajo y el entorno de trabajo sensible a la iluminación. Mayo encuestó recientemente a la industria textil, que tiene una tasa de rotación de empleados muy alta de alrededor del 250% por año, y ha probado varios esquemas de incentivos salariales sin éxito. Mayo estableció una pausa, delegó la toma de decisiones sobre los programas de producción a los operadores y contrató enfermeras. En poco tiempo nació el espíritu de equipo, aumentaron los rendimientos y disminuyó la variabilidad.

El Consejo Nacional de Investigación en 1927, dio por iniciado una investigación en la planta Hawthorne en Chicago con la finalidad de evaluar la correlación entre la iluminación, medida por la producción, y la eficiencia del operador. Elton Mayo coordinó el experimento y lo amplió para estudiar los efectos del cansancio, las lesiones laborales, la rotación y las condiciones laborales en la producción de los trabajadores. Los investigadores dieron por descubierto que el experimento estaba influenciado por una naturaleza psicológica. Hicieron

el intento de centrar los factores psicológicos extraños e irrelevantes de la época, y los experimentos continuaron hasta 1932.

Dicho experimento fue muy importante y fundamental, por ello es necesario explicar las fases de realización del experimento.

### **Fases del experimento**

#### **- Experimento de Hawthorne, primera fase.**

En la primera fase del experimento se eligió dos grupos de operadores para realizar una tarea en las mismas condiciones. El conjunto encargado de la inspección trabajó con intensidad en la luz variable y el grupo de control trabajó con la intensidad de luz constante. El objetivo era estudiar los efectos provocados por la iluminación en la productividad del operador. Los evaluadores no hallaron una unión directa entre las dos variables, pero se sorprendieron al descubrir que había una variable difícil de identificar llamada factor psicológico. La reacción del comerciante se basó en una suposición personal que se sintió obligado. Más cuando se da el aumento en la intensidad de la luz, menos cuando descende la intensidad de la luz. Se ha demostrado la superioridad de los factores psicológicos sobre los factores fisiológicos. Las condiciones psicológicas suelen perjudicar la eficiencia del operador. Los investigadores son conscientes del factor psicológico, lo consideran inapropiado y tratan de aislarlo o excluirlo de los experimentos únicamente por sus efectos negativos.

#### **- Experimento de Hawthorne, segunda fase**

Se inició en 1927 con la formación del Grupo de Observación (Grupo Experimental). Se realizó la separación de la sala de pruebas (donde se encontraba un grupo de estudio) por un tabique de madera. Los implementos de trabajo fueron las mismas que las utilizadas en el departamento, consistiendo únicamente con un contador de piezas que marcaba la producción. La rentabilidad es una medida de comparación entre un grupo experimental y un grupo de control. El grupo experimental fue el mismo que el grupo de control, excepto que un observador permaneció en la sala y un supervisor observó el trabajo y proporcionó un espíritu de cooperación entre los trabajadores. Pida a los empleados que participen en la encuesta y expliquen sus objetivos. Se trata de demostrar el impacto de determinadas modificaciones en las condiciones de trabajo (descansos, pausas para comer, reducción de jornada, etc.). Fueron notificados de los resultados y cambios presentados para su

aprobación. Afirman que están haciendo bien su trabajo y que están contentos con su trabajo. El estudio con grupos experimentales se separó en 12 fases para controlar el estado de producción.

1. El primer período tuvo como duración dos semanas. La de producción se determinó en condiciones normales de trabajo (requiriendo 2400 unidades por semana) y se contrastó con la de distintos períodos.
2. Este segundo periodo tuvo como duración 5 semanas. El equipo del experimento se aisló en un laboratorio, donde estuvieron las horas y condiciones comunes de trabajo, y se midieron las tasas de productividad. Desempeñó un papel en la verificación de los efectos de los cambios de labores.
3. Durante el presente período, se cambió la forma de otorgar el pago. En el grupo de control, las asignaciones grupales son pagadas. Hay muchos grupos (más de un ciento de empleados); las diferencias en la productividad de cada uno se diluyen en la productividad y no se reflejan en las remuneraciones individuales. La remuneración del grupo experimental se pagó por separado, y como un pequeño esfuerzo individual afectó directamente la remuneración. El período duró un par de semanas. Observándose así, un realce en el rendimiento.
4. Durante el tiempo, dicho sistema de pago ha cambiado. Las asignaciones grupales se pagan en grupos de control. Tenemos un grupo grande (más de 100 empleados). Las diferencias de producción entre ambos se diluyen en la producción y no se reflejan en los salarios individuales. Los salarios del grupo de prueba se pagaban por separado y tenían un impacto directo en los salarios como un pequeño gasto personal. Este período duró varias semanas. He visto mejoras en el rendimiento.
5. En este periodo cinco, los indicadores de descanso se incrementaron a 10 min cada uno y se observó de nuevo, un elevado aumento de la productividad.
6. Durante el tiempo, se aumentaron tres períodos compuestos por 5 minutos, uno por el día y dos por la tarde. La productividad no se elevó y se recibieron reclamos de los trabajadores por un estilo errático de trabajo.

Durante este periodo se mantuvo el estado del período anterior, sumado a ello, el grupo de estudio solo laboro hasta las 16:30 horas, no hasta las 17:00 horas como el grupo control. La productividad ha aumentado significativamente.

7. Durante este tiempo, el grupo experimental solo trabajó hasta las 16:00 pm. La productividad no obtuvo diferencias.
8. Durante este período, el grupo experimental retomó el trabajo hasta las 17:00 pm como en el período común. La producción ha aumentado significativamente.
9. Durante este tiempo, se introdujo una semana con cinco días y sábados libres. La productividad diaria del grupo de prueba siguió aumentando.
12. Durante este período volvió a terceras proporciones. Con el consentimiento del empleado, retirar todos los beneficios previamente otorgados. Este último período crítico duró 12 semanas. Repentinamente, la producción alcanzó una velocidad sin precedentes (3.000 unidades por semana, empleados).

La investigación de montaje en el lugar de interruptores trajo los siguientes resultados:

- a) Al personal le agradaba trabajar en el camerino porque era entretenido, el control era flexible (a diferencia del estricto control de supervisión en la sala de edición) y se sentían seguros y libres para trabajar. Está claro que un ambiente de trabajo cómodo es deseable para los empleados.
- b) Había un ambiente agradable, sin presiones, donde se aceptaba el dialogo, lo cual generaba un aumento en la satisfacción laboral porque las buenas relaciones laborales pueden mejorar las condiciones de trabajo.
- c) No tenía miedo porque el supervisor me guiaba. El ambiente de trabajo es agradable si el jefe tiene las cualidades de liderazgo adecuadas.
- d) Hubo desarrollo social en el grupo experimental. Los empleados se convirtieron en amigos y en un equipo. Las buenas relaciones crean más que colegas, familias y equipos de trabajo.
- e) El grupo desarrolló objetivos comunes para aumente la tasa de producción incluso si se le pide que haga un trabajo normal. Esto ocurre cuando los trabajadores se sienten tranquilos y estables en el trabajo y generan entusiasmo a medida que avanza el trabajo.

### - Experimento de Hawthorne, tercera fase

Había preocupación por las diferencias de comportamientos entre los grupos experimentales y de control, los investigadores inicialmente contribuyeron al estudio de la aptitud física en el trabajo y tomaron interés en realizar un estudio acerca de las relaciones en el centro de labores.

Descubrieron que los trabajadores del grupo de control no respondían bien a la supervisión cautelosa y a presión, a pesar de existir una política abierta hacia el recurso humano. Se desconocía sobre los determinantes de las acciones de los trabajadores.

En 1928, se llevó a cabo un programa de entrevistas a trabajadores para examinar los comportamientos y el sentir de los trabajadores, escuchar sus comentarios sobre el trabajo y el trato que recibían, y escuchar sugerencias de sus superiores sobre el trato. El programa fue aceptado por los supervisores y operadores, y los resultados fueron favorables.

Por este motivo, se creó un Departamento de Investigación de la Industria para realizar la ampliación del programa de entrevistas. Los trabajadores expresaron sus opiniones libremente durante las entrevistas, pero los entrevistadores no se desviaron del tema ni aplicaron las políticas previstas.

Como organización informal, los trabajadores están ligados por lazos de lealtad. La gente de operaciones a veces finge ser leal a la empresa, lo que divide al grupo y la organización, generando conflicto, ansiedad, tensión y frustración para todos. estudio de este fenómeno. Los investigadores han desarrollado con éxito la cuarta fase de la investigación.

### - Experimento de Hawthorne, cuarta fase

Los investigadores seleccionaron un grupo experimental que trabajaba en un entorno similar al de un departamento. Se eligió un observador, entraba y salía de la sala para continuar con la investigación, y un entrevistador se dirigía al grupo. El propósito de este experimento fue estudiar la organización no formal de los trabajadores.

El sistema de salarios en ese momento estaba basado en la productividad en grupo, los salarios por hora por elemento y los salarios durante las pausas de producción eran los salarios mínimos por hora, a medida que aumentaba la producción, aumentaban los salarios. A medida que los observadores se familiarizaron con el grupo experimental, pudieron

mostrar a los trabajadores de la sala el uso de diferentes trucos. Los operadores ralentizaban su ritmo de trabajo cada vez que completaban la productividad normal.

Los motivos por lo que abandonaron el estudio del experimento de Hawthorne en 1932 fueron económicos. Fue tan fundamental que influyó en la teoría administrativa, que socavó los principios clásicos dominantes.

### **Conclusiones del Experimento de Hawthorne**

Otorgó una visión general de los principios más básicos de la Escuela de Relaciones Humanas. Estas son las conclusiones:

#### **a. Las relaciones sociales definen el nivel de producción**

El nivel de producción no está determinado por las capacidades físicas o fisiológicas de los trabajadores (como afirma la teoría clásica), sino por las normas sociales y las expectativas del grupo. La capacidad social de un trabajador determina su competencia y eficiencia, pero no su capacidad para actuar eficazmente en el tiempo disponible. Cuanto mayor sea la cohesión social del grupo de trabajo, mayor será el deseo de implementar. Si los trabajadores tienen excelentes condiciones físicas y fisiológicas para el trabajo, pero no están socialmente integrados, la adaptación social afecta su desempeño.

#### **b. El comportamiento de los trabajadores**

Las acciones individuales cuentan con el pleno apoyo de los grupos. En lugar de actuar y reaccionar de forma aislada como individuos, los trabajadores actúan como miembros de un grupo. Cada vez que se desvían de las normas del grupo, los trabajadores son social o moralmente sancionados por sus compañeros en un esfuerzo por ajustarse a los patrones del grupo. Los individuos se resisten al cambio para no desviarse de él a menos que cambie el patrón del grupo.

#### **c. Recompensas y sanciones sociales**

La conducta del trabajador está determinada por patrones sociales y reglas. Los obreros que producen más o menos de los estándares socialmente establecidos ya que pierden el respeto hacia sus compañeros. Dichos operadores prefieren producir cada vez menos ingresos para así no arriesgar relaciones amistosas con sus camaradas. Los grupos sociales desarrollan creencias y expectativas sobre la gestión. Estas expectativas y creencias

(ya sean imaginarias o reales) repercuten en las actitudes, patrones y normas de conducta que un grupo define como aprobables. Las personas reciben una evaluación por grupos en términos de estas normas y patrones de comportamiento. Buenos socios cuando su comportamiento les conviene, malos socios cuando su comportamiento difiere de ellos.

#### **d. Grupos no formales**

Se toman los aspectos de la organización (autoridad, responsabilidad, especialización, teorías del tiempo y el movimiento, etc.), los escritores que estudian humanidades se ocupan de los aspectos informales de la organización (p. ej., creencias y actitudes). comportamiento social) expectativas, motivaciones, etc. La empresa era vista como una organización social formada por grupos sociales informales, cuya estructura no siempre coincidía con la organización formal de la empresa. En otras palabras, la empresa tiene un propósito. Los grupos informales forman la estructura de personal de la empresa. Esto contrasta con las organizaciones formales creadas por la gerencia. Los grupos informales crean reglas de conducta, patrones de recompensas o sanciones sociales, metas, valores sociales, creencias y expectativas que cada miembro adopta e integra en sus actitudes y comportamiento.

#### **e. Relaciones del ser humano**

La teoría de las relaciones humanas estudia la interacción con el entorno para mostrar el accionar humano en las empresas. Las relaciones son los comportamientos y las acciones que resultan del contacto entre personas y grupos. Todo el mundo tiene una personalidad diferente que repercute en el desempeño y las acciones de otros colaboradores con los que se relacionan y es influenciado por otras personas. Quieren ser comprendidos, aceptados e involucrados para justificar sus necesidades y deseos propios. El accionar humano está reflejado por las acciones y normas no formales que habitan dentro de los grupos a los que pertenece, creando diferentes equipos e interacciones que producen oportunidades de relación dentro de las organizaciones.

Comprender la relación de ayuda a los gerentes a adjudicarse resultados mejores de sus empleados y crea un espacio en el que se alienta a todos a hacerse entender autónomamente

#### **f. Importancia de las funciones del cargo**

La especialización no es la forma más útil de dividir el trabajo. Mayo y su apoyo descubrieron que la especialización sugerida por la teoría clásica no producía organizaciones

más eficientes. Vieron como empleados cambian de posición para evitar lo monótono diferente a la política de la empresa. Estas variaciones tuvieron un impacto negativo en la productividad, pero mejoraron la autoestima del grupo. La naturaleza y lo que contiene el proyecto influyen en la forma de ver las cosas del colaborador. El trabajo simple y repetitivo se vuelve monótono y aburrido, lo que repercute negativamente las actitudes de los empleados, reduciendo la satisfacción y la eficacia.

#### **g. La importancia en el aspecto emocional**

La teoría de las RH requiere especial atención a los aspectos que tiene referencia a las emociones contingentes y no racionales del accionar humano. Por esta razón, a los autores del humanismo se les otorga el título de sociólogo administrativo.

#### **I. Jerarquía de las necesidades**

Maslow (1943) La llamada teoría de las necesidades postula que las razones del comportamiento humano se encuentran dentro del ser humano. La motivación deriva del poder que reside dentro de él, las personas son conscientes de algunas cosas que necesitan de los demás. La teoría de la motivación más famosa es la de Maslow.

Lo componen las siguientes necesidades:

**1. Necesidades vitales.** – Son innatas del ser humano y ocupa el nivel más bajo de las necesidades del ser humano, como la alimentación, el descanso (fatiga), la protección (del frío y el calor) y el deseo sexual (reproducción de especies). Es una cosa. También se les llama necesidades biológicas o básicas que requieren una gratificación regular y repetitiva para asegurar la supervivencia de un individuo.

Acaparan la conducta neonatal y en los adultos, si no se satisfacen, superan otras necesidades humanas. Son comunes, pero la satisfacción individual varía. Su característica principal es la prisa. Si uno de ellos no se cumple, controla la dirección de las acciones del sujeto.

**2. Necesidades de otorgar seguridad.** - Guían a un sujeto para protegerse de peligros reales o imaginarios, físicos o abstractos. Buscar protección de amenazas y privaciones, escapar del peligro y buscar un mundo ordenado y predecible. Como tales, están relacionados con la supervivencia humana. El ser humano depende de las organizaciones para su vida organizacional, y de las decisiones administrativas arbitrarias y las decisiones contradictorias pueden crear miedo en el ser humano acerca de sus futuros trabajos. Las necesidades son muy importantes.

**3. Necesidades sociales.** - Se refieren a la vida de un colaborador en la sociedad, a lado de otros individuos. Son la necesidad de comunidad, participación, aprobación de los compañeros, buenas relaciones, cariño y amor. Se manifiestan en las actitudes cuando las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) están parcialmente cubiertas. Cuando lo básico no se satisface adecuadamente, una persona se vuelve asqueada, hostil hacia quienes la rodean. La frustración con dichas necesidades a menudo conduce a la inadaptación social y al abandono. La prisa de encajar y asilar atracción es una motivación insigne del talento paternal al aplicarse el arreglo participativo.

**4. La autoestima como necesidad.** Tienen que ver en la manera del desarrollo de la evaluación a un colaborador. Significa autoestima y amor propio. Estos incluyen la autoestima, la autoconfianza, el deseo de reconocimiento, el estatus, los beneficios, la reputación y la autoestima. Cuando se satisfacen estas necesidades, surgen emociones como la confianza, el coraje, la fuerza, el prestigio, el poder, la competencia y la que verdaderamente es necesario. Al no cubrir las expectativas, se crea baja autoestima, colaboradores débiles, que sean dependientes, lo cual conducen al desánimo y a actividades que no corresponden.

**5. Necesidades de autonomía en la realización.** - Estos son los más altos deseos humanos. Usted está en la parte superior del nivel jerárquico. Dichas necesidades guían a los colaboradores al desarrollo de su propio potencial y autorrealizarse a lo largo de su vida. La necesidad de autorrealización está relacionada con lo autónomo, el ser independientes, el dominio de sí mismo, la competitividad y el logro de las potencialidades individuales de cada persona. Si bien los cuatro puntos tocados con anterioridad pueden satisfacerse mediante recompensas extrínsecas a una persona con realidades concretas (dinero, comida, amistad, admiración por los demás), la necesidad de autorrealización es una parte intrínseca de las personas y solo puede satisfacerse mediante recompensas razonables. Hay autosacrificios (como la sensación de logro) que otros no pueden observar ni controlar. Otras necesidades, cuando están satisfechas, no motivan la acción. Por otro lado, la necesidad de autorrealización es insaciable. Esto se debe a que cuantas más recompensas recibe la gente, más arrogante se vuelve y más deseos tiene que satisfacer. No importa cuán satisfecha esté una persona, siempre quiere abundancia.

## J. Teoría de la Expectativa

Lawler (1971) encontró pruebas sólidas en su investigación de que el dinero puede motivar no solo el logro y otras acciones, sino también el compromiso con las comunidades y las organizaciones. Hay varias razones por las que las organizaciones tienen una relación inconsistente entre el dinero y el desempeño:

1. El largo desfase entre el desempeño individual y los incentivos salariales correspondientes, la modestia de los incentivos y la demora en reclamarlos crean la falsa impresión de que el mérito individual es independiente del desempeño. La relación dinero-rendimiento es escasa porque la ganancia es baja y rezagada.
2. Las pruebas de rendimiento no crean una brecha salarial. Esto se debe a que la gerencia y los trabajadores son reacios a comprar a los de bajo rendimiento y no están dispuestos a que se les nieguen a recibir beneficios en cuanto al salario más bajos que los de rendimiento. Por lo tanto, los salarios siguen siendo promedio y, en última instancia, no recompensan el buen desempeño, lo que finalmente crea una relación inconsistente entre el dinero y el desempeño que conduce a la disonancia en la relación.
3. Las políticas salariales corporativas se relacionan con políticas gubernamentales o convenios colectivos generales integrales destinados a ajustar la remuneración para neutralizar los efectos de la inflación. El salario se acepta como una tarifa plana y no discrimina entre buen y mal desempeño.
4. El daño causado por las antiguas teorías de las relaciones vinculadas con el salario mismo y las limitaciones del modelo Homo Economicus promulgado por la Taylor Graduate School of Management, con el que tanto luchó. Este prejuicio aún existe hoy en día, teniendo como principal razón por que los colaboradores trabajan para una empresa, parece que el dinero está sucio.

Lawler III concluye dos fundamentos para su teoría:

1. La gente quiere más dinero no solo para satisfacer sus necesidades, sino también para crear y proporcionar lo adecuado para satisfacer las necesidades sociales, la autoestima y la autorrealización. Es dinero es solo un medio. Muchos artículos están disponibles para su compra para uso personal.
2. Ciertamente se desempeñan mejor cuando reconocen y creen que sus logros son posibles y necesarios para ganar más dinero. Sólo debe establecerse este tipo de reconocimiento.

## 2.3 Bases filosóficas

### A. Teoría del Clima Organizacional

Likert (1968) Indica la Teoría del Clima Organizacional, citada por Brunet (1999), lo cual menciona que las actitudes adoptadas por los colaboradores esta influenciado por las acciones del gerente y del estado de la organización percibido por los subordinados, por lo que las respuestas son percibidas, una cosa se confirma. En este sentido Likert cita de la siguiente manera los tipos de variables que definen las características organizacionales:

- **Variables causales:** Definida como una variable independiente destinada a direccionar la organización desarrollando y logrando metas y objetivos. Esta variable contiene las jerarquías organizativas y de gestión, el tomar decisiones, las competencias y las acciones. Estas variables están en el corazón de la organización cuando hablamos de jerarquía, porque la jerarquía es lo que debe empezar a mejorar la cultura dentro de la empresa.
- **Variables Intermedias:** La finalidad es medir la salud interna de una organización, reflejada en aspectos como la manera de motivar al personal, el desempeño, las relaciones y la forma adecuada de tomar decisiones. Estas variables son muy importantes ya que constituyen un proceso organizacional. Mucho depende de cómo opera la empresa y las actividades que realiza para reforzar el sentido de pertenencia a la empresa.
- **Variables finales:** Estas variables surgen de los efectos de las primeras dos variables descritas y están direccionadas a identificar las metas alcanzadas por una empresa, como la producción, lo que se gana y lo que se pierde. En resumen, una vez que una organización inicia y fortalece los beneficios y la motivación de los empleados, esto se refleja en una mayor productividad.

Las tres variables tienen influencia en la manera que los integrantes de una empresa perciben la cultura organizacional. Para Likert, el punto es la perspectiva del clima, no el clima en sí mismo. Argumenta que las acciones y el comportamiento del recurso humano son el resultado de su percepción más que de la situación objetiva. Dicha perspectiva favorecida de Likert se deriva del conocido teorema de Thomas para llegar a la conclusión de que lo que la gente define como realidad.

## 2.4 Definición de términos básicos

### **Clima organizacional:**

Los autores Litwin y Stringer (1968) refieren que clima es algo estable relacionado al entorno de una empresa, experimentado por sus trabajadores, lo cual influye en el accionar de los miembros y puede explicarse mediante la cuantificación de las características de la organización.

### **Responsabilidad**

Conocida como 'empowerment', dicha dimensión hace referencia al nivel de autonomía que requieren el talento humano para ejecutar sus labores. En dicho contexto, es de suma importancia evaluar la supervisión ejecutada, los retos del desarrollo y el grado pertenencia con los resultados obtenidos. (Litwin y Stringer, 1968).

### **Relaciones:**

El respeto, la cooperación y la cortesía son muy importantes debido a que, de cierta manera afectan la productividad y la creación de un ambiente de trabajo agradable. (Litwin y Stringer, 1968).

### **Identidad:**

La manera como un colaborador se siente parte de la empresa. Como los trabajadores se hacen parte de los objetivos de la empresa y se involucran en el cumplimiento (Litwin y Stringer, 1968).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe un nivel medio del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe un nivel medio de responsabilidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

Existe un nivel medio de relaciones en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

Existe un nivel medio de identidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Clima Organizacional</b>  Litwin y Stringer (1968) refieren que clima es algo estable relacionado al entorno de una empresa, experimentado por sus trabajadores, lo cual influye en el accionar de los miembros y puede explicarse mediante la cuantificación de las características de la organización.	Responsabilidad	Organización	1,2,3
		Planificación	4
		Confianza	5,6
		Asumir responsabilidad	7
	Relaciones	Comportamiento con los trabajadores	8,9
		Compañerismo	10,11
		Indiferencia	12
		Relación empleado – obrero	13
	Identidad	Satisfacción	14,15,16,17
		Sentimiento	18
		Lealtad	19,20,21

## Capítulo III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de investigación

Según Hernández (2010), la investigación realizada es de tipo básico y tiene como objetivo ampliar y profundizar el conocimiento científico existente.

#### 3.1.2 Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), la investigación de nivel descriptivo es un tipo de investigación que tiene como objetivo identificar características importantes de individuos, grupos, sociedades o cualquier otro fenómeno bajo análisis.

#### 3.1.3 Diseño de investigación

Hernández et al. (2003). Es no experimental el diseño de la investigación. Los autores definen como investigaciones realizadas sin manipular deliberadamente las variables, donde los fenómenos son observados únicamente en su ambiente natural y posteriormente se evalúan.

#### 3.1.4 Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2003) Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo. El Método cuantitativo de análisis de la realidad a partir de mediciones con números y un análisis estadístico con la finalidad de identificar patrones o comportamientos predecibles de fenómenos o problema propuestos. Aunque este enfoque se encargue de recopilar los datos para que de esa manera puedan validar la hipótesis, es importante señalar que estas hipótesis preceden a un proceso metodológico. Para el enfoque cuantitativo se formula la pregunta de la que se deriva la hipótesis y la pregunta específica.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población que se estudió se trata de los colaboradores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

#### 3.2.2 Muestra

La muestra fue por conveniencia de un grupo de 80 trabajadores, bajo dos criterios: inclusión (aquellos trabajadores que tenían disponibilidad de contestar el cuestionario, trabajadores que laboran actualmente en la empresa y exclusión (trabajadores que no tengan disponibilidad de tiempo, trabajadores de otras empresas, trabajadores que no laboran actualmente entre varones y mujeres de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica encargada de la recolección de información son las encuestas, como explica Hernández (2012), y las encuestas por muestreo son “la técnica más comúnmente realizada en la investigación en las ciencias sociales para realizar la recopilación de información de los colaboradores sobre características, puntos de vista, creer algunas cosas, expectativas, conocimientos y comportamiento actual. o conducta previa”. De nuevo, la herramienta utilizada se basó en el cuestionario de Hernández et al. (2010) explican que “un cuestionario consiste en una serie de interrogantes sobre una variable que son medibles” (p. 217).

#### FICHA TECNICA

<b>Nombre</b>	: Cuestionario de Clima Organizacional
<b>Autor</b>	: Litwin y Stringer
<b>Adaptación</b>	: Mendoza y Ochoa (2022) Universidad José Faustino Sánchez Carrión
<b>Validez del Instrumento</b>	:

<b>M(a) LUZ AMPARO BERNAL VILLAREAL</b>	APLICABLE
<b>M(a) CARMEN LUZ BERRIOS VEGA</b>	APLICABLE

<b>M(a) GLADYS MAGDALENA AGUINAGA MENDOZA</b>	<b>APLICABLE</b>
---	------------------

**N° de preguntas** : Confirmado por 21 afirmaciones, que se encargaran de evaluar la manera como se percibe el clima organizacional. Estas afirmaciones estarán divididas en 3 dimensiones.

**Tiempo de duración** : Tiene un tiempo de duración de 15 minutos

**Población a evaluar** : 80 trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C

**Codificación:** El cuestionario se encargará de evaluar tres dimensiones: I Responsabilidad (preguntas 1,2,3,4,5,6,7) II Relaciones (preguntas 8,9,10,11,12,13), Identidad (preguntas 14,15,16,17,18,19,20,21)

**Baremos del cuestionario “Clima Organizacional”**

Nivel	Escala	Sub escala		
		Responsabilidad	Relación	Identidad
Muy bueno	83-105	29-35	24-30	32-40
Bueno	71-82	22-28	19-23	24-31
Regular	49-70	15-21	13-18	17-23
Malo	22-48	8-14	7-12	09-16
Muy malo	1-21	1-7	1-6	1-8

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La técnica estadística utilizada fue el spss versión 22 así mismo se considera trabajar con el Excel 2016.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### 4.1.1. Descripción de la Variable Clima Organizacional

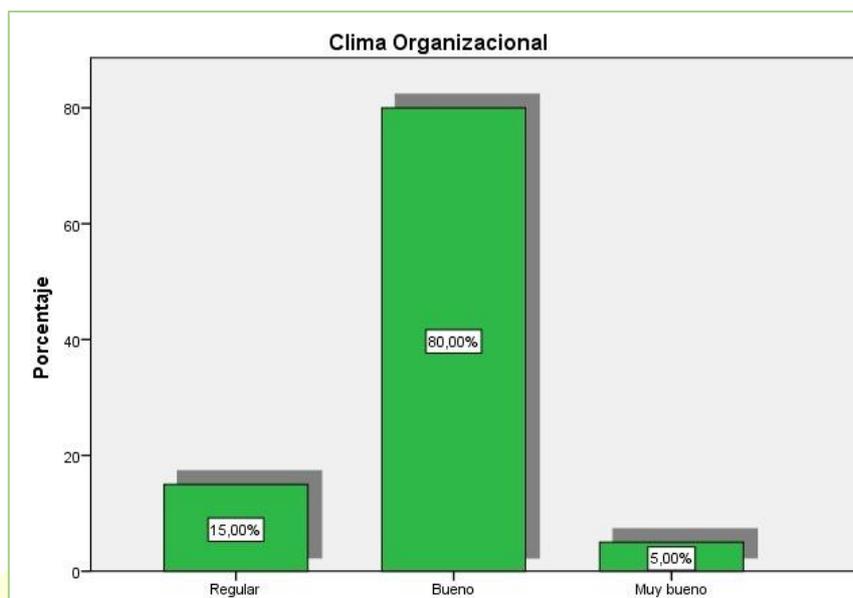
**Tabla 1**  
*Nivel del Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	12	15,0%	15,0
Bueno	64	80,0%	80,0
Muy bueno	4	5,0%	5,0
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Encuesta realizada a los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 1 según los resultados obtenidos, de 80 que equivale al 100 % de obreros de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C, un 80% que equivale a 64 obreros indica que se cuenta con un buen clima organizacional, mientras que un 15% que equivale a 12 trabajadores refieren que se tiene un clima regular y un 5% que son 4 trabajadores manifiestan que se tiene un muy buen Clima Organizacional. Actualmente existe un buen clima organizacional, debido a que realizan sus actividades de manera responsable, se tiene un buen trato con el recurso humano, por ello, se sienten identificados y satisfechos de laborar en la organización.



**Figura 1.** Representación de la Variable Clima Organizacional

#### 4.1.2. Descripción de la dimensión del nivel de responsabilidad

**Tabla 2.**  
*Nivel de Responsabilidad*

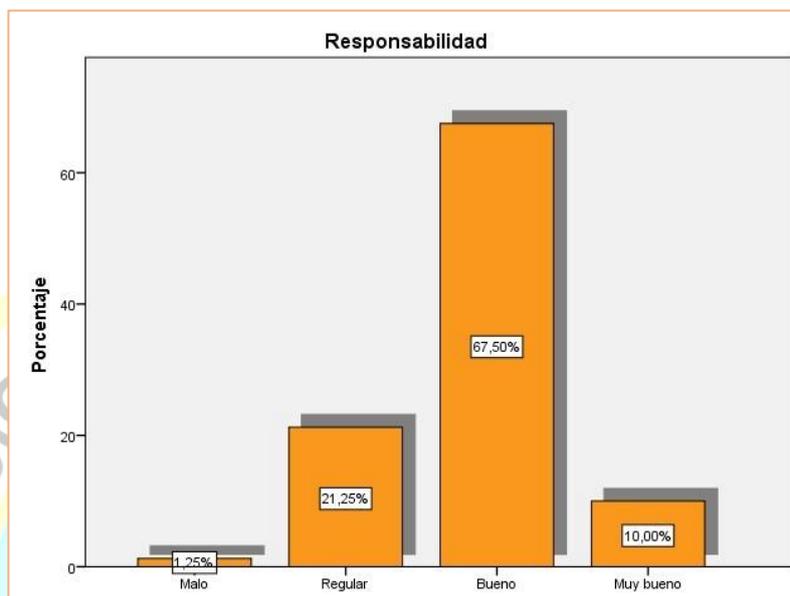
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	1	1,3%	1,3
Regular	17	21,3%	21,3
Bueno	54	67,5%	67,5
Muy bueno	8	10%	10
Total	80	100,0%	100,0

**Nota.** Encuesta realizada a los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022

#### **Interpretación:**

Según la tabla N° 2 se tiene como resultado que de 80 que equivale al 100% de colaboradores de la Empresa Fair Fuit Peru S.A.C, un 67.50% que equivale a 54 trabajadores indica que el nivel de responsabilidad es bueno, mientras que un 21.3% que equivale a 17 trabajadores refieren que su nivel de responsabilidad es regular, también un 10% que equivale a 8 trabajadores refieren en cuanto a las labores que realizan con responsabilidad, son muy buenas, y un 1.25% que equivale a 1 trabajador define como malo el nivel de responsabilidad.

Es por ello, que se puede deducir que el nivel de responsabilidad en el que trabaja la Empresa Fair Fruit Peru S.A.C es bueno. Quiere decir que, en cuanto a las actividades realizadas por los trabajadores dentro de la empresa, se desarrollan de manera organizada y planificando actividades para una mejor productividad.



**Figura 2.** Representación del Nivel de Responsabilidad

#### 4.1.3. Descripción de la dimensión del Nivel de Relaciones

**Tabla 3.**  
*Nivel de Relaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	1	1,3%	1,3
Regular	60	75,0%	75,0
Bueno	16	20,0%	20,0
Muy bueno	3	3,8%	3,8
Total	80	100,0%	100,0

**Nota.** Encuesta realizada a los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 3 se puede observar que de 80 trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C, n 75% que equivale a 60 trabajadores menciona encontrarse en el nivel regular, mientras que el 20% que equivale a 16 trabajadores indican que se encuentra con un nivel bueno, mientras que el 3.75% que equivale a 3 trabajadores indican encontrarse en un nivel

muy bueno, y un 1.25% que equivale con 1 trabajado indica que se encuentran en un nivel malo.

La mayoría de los obreros llevan de manera regular sus relaciones como compañeros, lo cual es indispensable para tener un clima adecuado, sin embargo, puede ser manejable, hasta llegar a conseguir una buena relación de compañerismo y amistad.

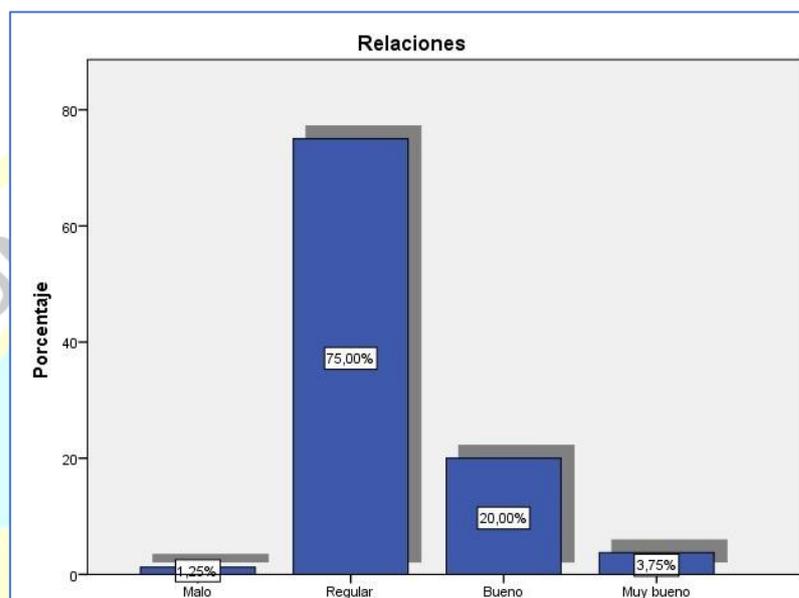


Figura 3. Representación del nivel de Relaciones

#### 4.1.4. Descripción de la dimensión del Nivel de Identidad

**Tabla 4.**  
*Nivel de Identidad*

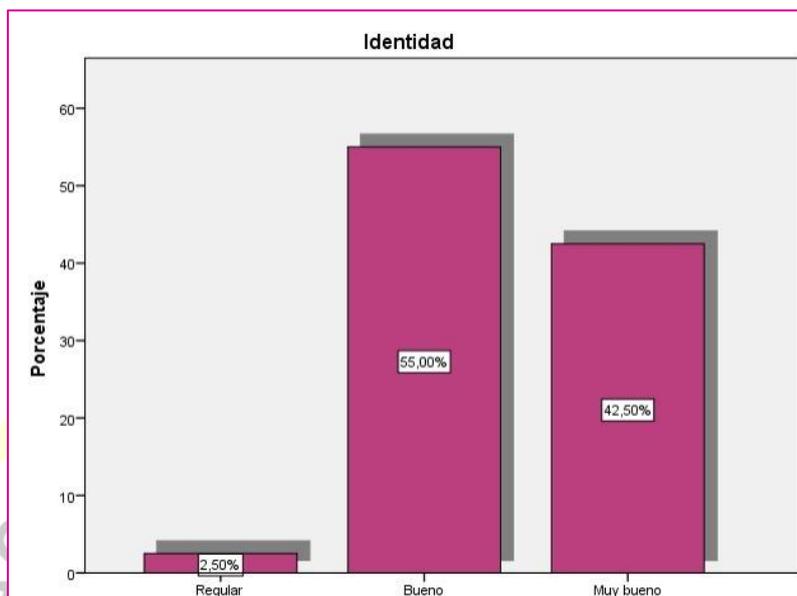
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	2	2,5%	2,5
Bueno	44	55,0%	55,0
Muy bueno	34	42,5%	42,5
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Encuesta realizada a los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022

#### Interpretación:

En la tabla N° 4, de 80 trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María, el 55% que equivale a 44 trabajadores mencionan encontrarse con un nivel bueno, mientras que el 42.50% que equivale a 34 trabajadores indican que se encuentran en un nivel muy

bueno, y un 2.50% menciona encontrarse en el nivel regular. Por ello se deduce que, en su mayoría, los trabajadores, sienten que son parte importante en la empresa, se sienten identificados, contentos y con sentido de pertenencia a esta organización.



**Figura 4.** Representación de la variable Identidad

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis estadística de investigación

#### - Hipótesis estadística general

**Hi.** Existe un nivel medio del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

**Ho.** Existe un nivel Bueno del Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Sanata María – 2022.

**Tabla 5.**  
*Nivel de la Variable Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	12	15,0%	15,0
Bueno	64	80,0%	80,0
Muy bueno	4	5,0%	5,0
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Elaboración de las autoras

#### Interpretación:

En la presente tabla N° 5 se puede observar que un 80% que equivale a 64 trabajadores, tienen un nivel bueno de que clima organizacional, por ello se da por rechazado la hipótesis del estudio y se procede a aceptar la hipótesis que se consideró como nula, donde se obtuvo un resultado Bueno del Clima Organizacional en los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

En estos momentos la empresa Fair Fruit Peru S.A.C, se encuentra en un buen momento, puesto que, desarrollan las actividades con responsabilidad; si bien es cierto, las relaciones entre los trabajadores no son tan buenas, debido a que no se integran, es mínimo la diferencia y se puede mejorar; en cuanto a lo que refiere a identidad, los trabajadores, sienten que son parte importante de la organización y sobre todo se sienten valorados por la ella.

#### - Hipótesis estadística específica 1

**Hi.** Existe un nivel medio de responsabilidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

**Ho.** Existe un nivel bueno de responsabilidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

**Tabla 6.**  
*Nivel de la Dimensión Responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	1	1,3%	1,3
Regular	17	21.3%	21,3
Bueno	54	67.5%	67,5
Muy bueno	8	10%	10
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Elaboración de las autoras

#### Interpretación.

En la tabla N° 6 se puede observar que un 67,5% que equivale a 54 trabajadores, tienen un nivel bueno de la Dimensión responsabilidad, por ello se da por rechazado la hipótesis de investigación y se procede a aceptar la hipótesis que se consideró como nula, la cual dice que se obtuvo un resultado Bueno en el Nivel de Responsabilidad en los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

**- Hipótesis estadística específica 2**

**Hi.** Existe un nivel medio de relaciones en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

**Ho.** Existe un nivel medio de relaciones en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

**Tabla 7.**  
*Nivel de la Dimensión Relaciones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Malo	1	1,3%	1,3
Regular	60	75,0%	75,0
Bueno	16	20,0%	20,0
Muy bueno	3	3,8%	3,8
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Elaboración de las autoras

**Interpretación.**

En la siguiente tabla N° 7 se puede observar que un 75% que equivale a 60 trabajadores, tienen un nivel medio de la Dimensión Relaciones, por ello se acepta la hipótesis de investigación en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

**- Hipótesis estadística específica 3**

**Hi.** Existe un nivel medio de identidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.

**Ho.** Existe un nivel bueno de identidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.

**Tabla 8.**  
*Nivel de la Dimensión identidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Regular	2	2,5%	2,5
Bueno	44	55,0%	55,0
Muy bueno	34	42,5%	42,5
Total	80	100,0%	100,0

*Nota.* Elaboración de las autoras

**Interpretación.**

En la presente tabla N° 8 se observa que el 55% que equivale a 44 trabajadores, tienen un nivel bueno de la Dimensión Identidad, por ello se procede a rechazar la hipótesis del estudio y se aceptó la hipótesis considerada como nula, donde se indica un resultado Bueno en el Nivel de Identidad de los obreros de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.



## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

La investigación desarrollada tuvo como finalidad determinar el nivel del clima organizacional en los empleados de la empresa Fair Fruit, el resultado alcanzado en el 2022 es el 80% de Fair Fruit Perú S.A.C consideran que se tiene un buen clima laboral, que con ciertos detalles que se podrían mejorar.

En términos generales nuestra investigación tuvo como resultados un Clima Organizacional favorable, lo cual se asemeja con los resultados obtenidos por Rueda (2018) quien desarrolló el estudio que lleva por título Diagnostico del Clima Organizacional en la empresa Panacea medica S.A.C Lima, en dicha investigación se estudió algunas dimensiones como estructura, responsabilidad, identidad, que en términos generales arrojaron un clima organizacional favorable. En dicha investigación se estudió algunas dimensiones similares a las nuestras, indicando nuestra investigación también un clima organizacional bueno.

En los datos obtenido en la dimensión responsabilidad, fue buena, esto quiere decir que en la empresa se trabaja con responsabilidad, planificación y organización, la cual se asemeja al resultado obtenido por Melendrez (2018) quien realizó un estudio denominado Percepción del Clima Organizacional de los trabajadores de la Universidad San Pedro Filial Huacho, en dicha investigación se estudió la responsabilidad, lo cual, muestra que 23 representantes de los trabajadores; el 76,7% afirma que es beneficioso porque tienen suficiente autonomía para tomar las decisiones y cumplir con su desempeño; y 7 representantes, el 23,3 % de los empleados dijeron que no eran deseables, lo que es similar a nuestra encuesta en la que el 67,5 % de los empleados dijeron que tenían las responsabilidades laborales de manera adecuada.

Con respecto a la dimensión relaciones, lo cual, indica que el nivel de relaciones es medio o regular, dicho estudio se asemeja con los resultados obtenidos por Cordero y Ramirez, (2019) quienes desarrollaron la investigación *Clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fouscas Trading Empresa individual de Responsabilidad Limitada, Lima*, de la misma manera, se estudiaron las dimensiones del Clima, donde los resultados obtenidos de la dimensión relaciones señalan que del total del grupo estudiado, el 80% consideran a la dimensión relaciones como regular, seguido del 11% que consideran que lo consideran bueno y el 9% tiene una perspectiva de un clima malo.

Con respecto a la dimensión Identidad, la cual indica, de qué manera los empleados tienen un sentido de pertenencia con la empresa, ello se asemeja con los resultados obtenidos por Pedraza y Bernal (2018) quienes desarrollaron la investigación *El Clima en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano, Tamaulipas 2018*, en esta investigación se estudiaron diferentes factores, de los cuales el que coincide con nuestra investigación es la identidad, y los resultados obtenidos fueron que de los ocho factores estudiados del clima organizacional, solo la dimensión Identidad presenta diferencias apreciaciones significativas, por ello se concluye que las personas que laboran en un sector que no es publico consideran más alto este factor que las personas del sector público, lo cual guarda relación con nuestra investigación, debido a que la organización de estudio corresponde al sector privado y se da un nivel de identidad bueno y favorable.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Se logra concluir del estudio, que con respecto al clima organizacional de la empresa Fair Fruit Peru S.A.C Santa María – 2022 se obtuvo un nivel bueno, es decir que actualmente se vienen desempeñando actividades que mantienen al recurso humano satisfecho. Si bien es cierto, el clima organizacional es bueno, pero hay condiciones que deben mejorar para alcanzar un clima organizacional muy bueno, lo cual depende de la empresa seguir brindando las condiciones necesarias para lo cual, el clima organizacional mejore cada día más

En cuanto a la dimensión Responsabilidad se obtuvo un 67.5%, un nivel bueno, pero se puede seguir trabajando en la organización y planificación para alcanzar un nivel muy bueno.

En cuanto a la dimensión Relaciones, se obtuvo un 75% del nivel medio o regular, es decir, se necesita mejorar al ambiente laboral, fortalecer el compañerismo y generar integración entre compañeros de trabajo.

En cuanto a la dimensión Identidad, está considerado como un nivel bueno con un 55%, lo cual quiere decir que los colaboradores se sienten parte importante de la empresa, aunque de igual manera, se debe reforzar el sentido de pertenencia y valorar la labor que realizan para alcanzar el nivel muy bueno del clima organizacional.

## 6.2 Recomendaciones

Gestionar alianzas con instituciones o profesionales que puedan brindar capacitaciones o talleres de integración para fortalecer el compañerismo y las relaciones laborales.

Fortalecer los canales de comunicación, mediante el buzón de sugerencias, estando siempre al pendiente de las inquietudes de los trabajadores.

Potenciar y mantener actividades de integración, recreación con los colaboradores de la empresa, puesto que, ello ayudaría a que los trabajadores se sientan valorados, aumentando así el hecho que los trabajadores se sientan parte fundamental para la empresa y sientan ese compromiso que se requiere.

Mantener el plan de trabajo activo, cumpliendo las actividades, capacitaciones y talleres, para fortalecer el clima organizacional.

Implementar la intervención del estudio de Casos sociales para los colaboradores que necesiten apoyo y soporte emocional, lo cual les impida desarrollar sus actividades con normalidad dentro de la empresa.

Crear políticas en beneficio de los colaboradores, como ofrecer préstamos a beneficio propio o para capacitaciones, activar el comedor, reconocimiento a los trabajadores tanto internos y externos.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Bueno, E. (2018). *Clima organizacional en el Centro de Salud Alto Ilo Moquegua 2017*. (Tesis Posgrado). Universidad San Pedro. Arequipa, Perú.
- Cordero, W. y Ramírez, C. (2019). *Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading empresa individual de responsabilidad limitada, Lima, 2017*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Garzón, S. y Niño M. (2013). *Percepción Del Clima Organizacional En Una Empresa De Vigilancia Y Seguridad Privada De Bogotá*. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.
- Martel, U. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la empresa Panacea médica SAC – Lima*. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Melendrez, J. (2018). *Percepción del Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la Universidad San Pedro Filial Huacho 2017*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. (tesis de Posgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Fusagasugá, Colombia.
- Ramos, D. (1968). *El clima de trabajo social en las organizaciones*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Fusagasugá, Cundinamarca, Colombia.
- Tapias, A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/53380/940968%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Brunet, Luc. El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias, 1999, Editorial Trillas, México. ISBN: 2-89022-057-5

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.

Hernández, Z. (2014). Teoría General de la Administración, 2a. Grupo Editorial Patria.

Maslow (1943) Jerarquía de las Necesidades / Libro Administración de Recursos Humanos, quinta edición – Idalberto Chiavenato 2001. ISBN: 978-85-352-3318-6. Pág. 71

Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.

## 7.3 Fuentes hemerográficas

Fernández, M. y Durand, S. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista espacios*, 29, 21. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/329787896\\_Factores\\_del\\_clima\\_organiza\\_cional\\_existentes\\_en\\_el\\_area\\_administrativa\\_en\\_empresas\\_de\\_Barranquilla/link/5c1ad6aa299bf12be38c746f/download](https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_organiza_cional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla/link/5c1ad6aa299bf12be38c746f/download)

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración. Revista Cuaderno de Administración*, 42, Recuperado de: [http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organiza\\_cional%20y%20su%20Diagnostico.pdf](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organiza_cional%20y%20su%20Diagnostico.pdf)

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad. *Revista, Cuaderno de Administración*, 42. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organiza\\_cional%20y%20su%20Diagnostic](http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organiza_cional%20y%20su%20Diagnostic)

Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, ISSN: 0864-3466. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556006>

Olaz, A. (2013). El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación A un Modelo Explicativo Multivariable. *Revista de Ciencias Sociales*, 56, 1-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

Pasmay, S. y Ortiz, A. (2018). Clima Organizacional en las industrias ecuatorianas del calzado 2018. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(26), 2018. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/html/>

Pedraza, M. y Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano 2018. *Revista espacios*, 29, 16. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>

Puh, V., Izcurdia, M., y Varela, O. (2013). Clima Laboral y Mobbing. *Anuario de investigaciones*, 20, 23-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139949055>

#### 7.4 Fuentes electrónicas

Allende, M. (2001), *Trabajo práctico cátedra de Administración de personal: Higiene y seguridad laboral*. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf)

Brunet, L. (1999), *El Clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf)

Cortez, N. (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional Hospital, Dr. Luis F. Nachon. Xalapa, 2009*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>

- Etcheverry, A. (1943). *La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas*. Recuperado de: <http://www.ingsolve.com.ar/orgalaboral/rrhh/Piramide%20de%20Maslow%20-%200OLD.pdf>
- Ferreiros, P. Y Alcázar, M. (2001) *Gobierno de personas*. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf)
- Gómez, L. (2013). *El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación A Un Modelo Explicativo Multivariable*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Garbuglia, C. (2013). *Clima Laboral en un Organismo Público*. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf)
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Varela, P. (2013). *Clima Laboral y Mobbing*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139949055>
- Velásquez (2003), *Clima Organizacional A Nivel Universitario*. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.Pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.Pdf)

## ANEXOS

## 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FAIR FRUIT PERU S.A.C SANTA MARIA - 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Responsabilidad:</b> Organización Planificación Confianza  <b>Relaciones:</b> Comportamiento de los trabajadores Compañerismo Relación empleada – Obrero  <b>Identidad:</b> Satisfacción Sentimiento Lealtad	<b>Diseño de investigación:</b> La investigación es no experimental.  <b>Población:</b> Trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C – Santa Maria - 2022.  <b>Muestra:</b> La muestra son 80 trabajadores obreros de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C – Santa María - 2022.  <b>Instrumentos:</b> El instrumento usado es el de Litwin y Stinger (1968) adaptado por Mendoza y Ochoa (2022)
¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?	Determinar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.	Existe un nivel medio del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			
¿Cuál es el nivel de responsabilidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?	Determinar el nivel de responsabilidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022.	Existe un nivel medio de responsabilidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.			
¿Cuál es el nivel de relaciones en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?	Determinar el nivel de las relaciones en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.	Existe un nivel medio de relaciones en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.			
¿Cuál es el nivel de identidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María - 2022?	Determinar el nivel de identidad en los trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú	Existe un nivel medio de identidad en los trabajadores de la empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022.			

	S.A.C Santa María – 2022.			
--	------------------------------	--	--	--



## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### Cuestionario para medir la variable “CLIMA ORGANIZACIONAL”

#### Finalidad:

El siguiente cuestionario se ha elaborado para una investigación sobre **Clima Organizacional en los Trabajadores de la Empresa Fair Fruit Perú S.A.C Santa María – 2022** y así optar título en Licenciado en Trabajo Social, por ello, se requiere indicar la respuesta que usted crea conveniente correcta con una X.

#### Instrucciones:

A continuación, se muestra las siguientes preguntas. Marque sus respuestas utilizando los siguientes criterios marcando una X en una de las casillas de la columna de la derecha:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Considere que la honestidad es relevante, no hay buenas ni malas respuestas. Trate de responder solo una respuesta para cada pregunta.

N°	ÍTEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Responsabilidad</b>						
01	Las actividades que realizas ya están organizadas con anterioridad.					
02	En el área en que te encuentras se trabaja en forma desorganizada.					
03	Organizas tus actividades el mismo día que las vas a realizar					

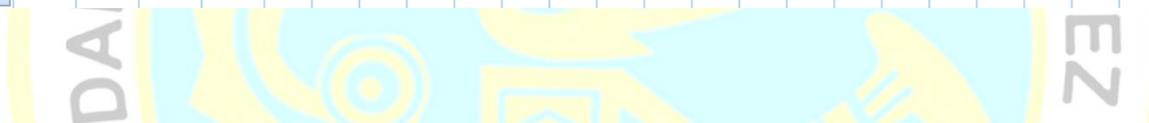
04	En las diferentes áreas que conforman la empresa, se trabaja sin planificar las actividades					
05	Tu jefe confía en las labores que realizas.					
06	Realizas actividades de gran responsabilidad, porque confían en tu trabajo.					
07	Cumples con responsabilidad tus actividades laborales.					
<b>Dimensión 2: Relaciones</b>						
08	El comportamiento de los trabajadores, es ser fríos y reservadas entre sí.					
09	Los trabajadores son alegres y participativos.					
10	El compañerismo prevalece en esta empresa.					
11	Entre los trabajadores de esta empresa prevalece una atmósfera amistosa.					
12	En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.					
13	En esta empresa existe desigualdad entre empleados y obreros.					
<b>Dimensión 3: Identidad</b>						
14	Estas conforme con laborar en esta empresa.					
15	Estás de acuerdo con las labores que realizas.					
16	Estás en discrepancia con el cargo que tienes.					
17	Estás de acuerdo con el trato que recibes en la empresa					
18	Te sientes agradecido de pertenecer a esta organización.					
19	Sientes que la empresa no se preocupa por la calidad de vida de los trabajadores.					
20	Valoras la oportunidad que tienes de trabajar en esta empresa.					
21	Te sientes identificado con la visión y misión de la empresa.					

## 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	V1	D1	D2	D3
1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	2	4	4	2	3	5	2	5	2	81	35	19	27
2	5	1	5	1	5	5	5	2	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	1	5	5	77	27	19	31
3	5	3	2	1	4	5	4	2	5	4	5	1	1	5	5	1	3	5	4	5	5	75	24	18	33
4	4	1	2	1	5	4	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	73	22	19	32
5	5	2	4	1	5	5	5	1	5	5	5	2	2	5	5	1	5	5	1	5	5	79	27	20	32
6	4	3	3	2	4	5	5	5	4	4	4	2	1	5	5	1	5	5	2	5	5	79	26	20	33
7	4	1	4	1	5	5	5	2	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	75	25	18	32
8	4	2	3	1	5	3	4	3	3	3	4	2	2	5	4	1	5	5	1	5	5	70	22	17	31
9	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	89	26	26	37
10	4	1	2	3	5	5	5	3	4	4	4	3	1	5	5	1	5	5	5	5	5	80	25	19	36
11	4	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	75	24	19	32
12	5	1	5	1	4	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	78	26	20	32
13	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	5	4	5	81	29	18	34
14	5	1	4	2	3	2	5	4	5	3	4	2	4	4	5	1	2	5	2	5	5	73	22	22	29
15	4	1	3	2	4	5	5	3	3	4	3	2	2	4	5	3	5	5	3	5	5	76	24	17	35
16	5	1	5	1	4	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	84	26	22	36
17	4	1	2	2	5	5	5	3	2	5	5	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	74	24	18	32
18	3	2	3	2	2	5	5	3	3	4	3	2	1	5	5	1	4	5	1	5	5	69	22	16	31
19	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	4	1	1	5	3	1	2	5	1	5	4	69	25	18	26
20	5	1	2	1	5	5	5	3	3	5	3	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	72	24	16	32
21	4	1	2	1	5	5	5	4	4	4	1	1	3	4	5	2	5	5	1	5	5	72	23	17	32
22	5	2	2	2	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	82	26	20	36
23	4	1	5	1	5	3	5	2	5	3	5	2	3	5	5	1	3	5	3	5	5	76	24	20	32

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	V1	D1	D2	D3
24	5	3	5	2	5	5	5	2	5	3	4	3	2	5	5	2	5	5	2	5	5	83	30	19	34
25	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	76	23	21	32
26	5	3	5	1	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	3	5	5	82	29	21	32
27	5	1	5	1	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	78	27	19	32
28	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	73	23	18	32
29	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	87	30	21	36
30	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	1	5	5	1	5	5	2	5	5	81	28	20	33
31	5	1	4	1	5	5	5	4	4	5	5	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	80	26	22	32
32	4	1	5	1	4	4	5	4	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	80	24	20	36
33	5	2	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	75	25	19	31
34	2	2	5	2	5	5	5	3	4	4	5	2	1	5	5	3	5	5	1	5	5	79	26	19	34
35	3	1	5	1	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	1	5	5	3	5	5	82	25	23	34
36	4	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	88	27	25	36
37	5	2	3	1	5	5	5	3	5	5	1	2	2	5	5	2	4	5	1	5	5	76	26	18	32
38	5	1	5	1	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	3	5	5	80	27	19	34
39	4	2	3	1	5	4	5	1	5	5	5	2	1	5	5	1	5	5	2	5	5	76	24	19	33
40	5	3	4	2	5	3	5	3	5	3	5	2	1	5	5	2	5	5	5	5	5	83	27	19	37
41	5	2	4	1	5	4	5	3	4	5	4	2	1	5	5	1	5	5	1	5	4	76	26	19	31

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	V1	D1	D2	D3
42	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	88	26	25	37
43	5	2	5	1	4	4	5	1	5	5	5	1	1	4	4	1	5	5	1	5	5	74	26	18	30
44	3	2	5	1	5	5	5	2	4	4	4	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	74	26	16	32
45	5	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	1	5	4	1	4	4	2	5	5	71	24	17	30
46	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	88	30	22	36
47	5	2	4	1	4	2	5	1	5	5	4	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	72	23	17	32
48	5	2	3	1	5	5	5	2	5	4	5	2	2	5	5	1	2	5	2	5	5	76	26	20	30
49	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	90	33	21	36
50	4	2	2	2	4	4	5	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	65	23	16	26
51	4	2	4	3	4	5	5	2	3	3	2	4	4	4	5	1	3	4	3	4	5	74	27	18	29
52	4	2	3	1	4	4	5	2	4	5	5	1	1	5	5	2	4	5	1	5	5	73	23	18	32
53	4	1	3	1	3	5	5	4	4	3	2	2	5	4	3	3	5	5	3	5	5	75	22	20	33
54	5	2	5	1	4	5	5	3	4	4	5	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	79	27	20	32
55	3	1	4	1	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	76	24	20	32
56	4	3	4	1	5	5	5	3	5	5	5	4	2	5	5	1	5	5	2	5	5	84	27	24	33
57	5	1	3	2	5	5	5	1	5	4	4	1	2	5	5	1	4	5	1	5	4	73	26	17	30
58	5	1	3	1	5	5	5	3	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	76	25	19	32
59	4	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	70	18	20	32
60	4	3	1	1	3	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	3	5	5	2	5	5	76	20	21	35
61	4	2	4	2	5	4	5	2	4	4	4	2	2	5	4	2	4	5	2	5	5	76	26	18	32
62	5	2	4	1	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	87	26	25	36
63	5	1	3	1	5	5	5	3	3	1	2	3	2	5	5	1	5	5	5	5	5	75	25	14	36
64	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	93	31	26	36



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	V1	D1	D2	D3
65	4	2	3	1	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	79	25	22	32
66	3	1	3	1	5	4	5	2	4	3	4	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	70	22	16	32
67	5	2	3	2	4	5	5	3	4	3	4	3	2	5	5	1	5	5	3	5	5	79	26	19	34
68	5	1	4	1	5	5	5	3	4	3	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	75	26	17	32
69	5	1	5	1	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	82	27	20	35
70	3	3	2	4	4	5	4	3	4	3	5	2	2	5	5	1	5	5	2	5	3	75	25	19	31
71	5	1	5	1	5	5	5	3	5	5	3	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	77	27	18	32
72	4	1	3	3	5	5	5	2	4	5	6	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	78	26	20	32
73	3	1	4	1	4	4	5	3	4	4	5	3	1	5	5	1	4	5	4	5	4	75	22	20	33
74	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	5	2	3	5	4	1	2	5	2	5	4	70	22	20	28
75	3	2	2	2	5	2	5	3	3	2	3	3	3	4	4	1	3	5	3	5	4	67	21	17	29
76	4	3	3	4	5	4	5	2	5	4	3	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	78	28	18	32
77	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	94	34	20	40
78	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	101	33	30	38
79	5	5	4	2	3	2	1	4	5	3	4	2	4	4	5	5	2	5	2	5	5	77	22	22	33
80	4	5	3	2	4	5	5	3	3	4	3	2	2	4	5	3	5	5	3	5	5	80	28	17	35

