



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Clima organizacional en los colaboradores del área de producción en  
la Empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024**

**Tesis**

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

**Autoras**

**Yhomira Alejandra Miranda Padilla**

**Joselyn Mireya Ñaupari Parco**

**Asesora**

**M(a). Angelica Castañeda Chinga**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/202)*

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Trabajo Social**

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR(ES):</b>		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Joselyn Mireya Ñaupari Parco	60342472	25 de junio del 2024
Yhomira Alejandra Miranda Padilla	70388579	25 de junio del 2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(a). Angelica Castañeda Chinga	15639623	0000-0003-4100-2400
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-PREGRADO - SEGUNDA ESPECIALIDAD:</b>		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera	28105116	0000-0001-8630-044x
M(a). Carmen Luz Berrios Vega	15607309	0000-0002-2419-1994
M(a). Azucena del Rocío Gutiérrez Pitoc	15714291	0000-0002-3017-9844

## CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES GERONIMO S.A.C., HUALMAY, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://eumed.net">eumed.net</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://1library.co">1library.co</a>	1%

---

**M(a). Angelica Castañeda Chinga**

**Asesor**

---

**Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera**

**Presidente**

---

**M(a). Carmen Luz Berrios Vega**

**Secretario**

---

**M(a). Azucena Del Rocio Gutierrez Pitoc**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente estudio va dedicado a mi abuelo, hermanos, a mi compañero de vida, familiares y amistades que han estado conmigo durante el proceso de mi formación académica, que nunca me dejaron de apoyar, así como también a los docentes que estuvieron siempre apoyándonos en todo momento. A mis dos ángeles que desde el cielo me dan fortaleza de seguir adelante, logrando mis metas.

***Yhomira Alejandra Miranda Padilla***

El presente estudio va dedicado a mi familia, mis colegas, amistades por brindarme su respaldo y motivación para impulsarme a lograr mis objetivos. Asimismo, a mis docentes, por el tiempo y dedicación al brindarme sus enseñanzas y conocimientos, lo cual ha sido muy fructífero para mi formación profesional. Y en especial dedicármelo a mí, por el esfuerzo, paciencia y tiempo que he empleado junto a mi compañera para culminar la presente investigación.

***Joselyn Mireya Ñaupari Parco***

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que nada, agradecer a Dios por guiarnos en nuestro proceso de formación profesional, por tenernos con salud a pesar de las diferentes enfermedades que se evidenciaron a nivel mundial, así como también darnos la fortaleza de seguir adelante a pesar de las diversas situaciones que nos tocó enfrentar.

Así mismo agradecemos a los docentes por el apoyo brindado y sus enseñanzas, durante los cinco años de estudio, en lo que recordaremos cada mensaje, cada consejo para que seamos unas buenas profesionales. Sobre todo, agradecemos a nuestros familiares y personas cercanas por apoyarnos desde que empezamos la carrera profesional hasta que culminamos satisfactoriamente y de cierta forma han contribuido en nuestro proceso de formación académica y profesional.

*Yhomira Alejandra Miranda Padilla*

*Joselyn Mireya Ñaupari Parco*

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	1
LICENCIA DE CREATIVE COMMONS .....	2
DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS) .....	3
RESULTADO DEL ÍNDICE DE SIMILITUD DEL REPORTE ORIGINALIDAD .....	4
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
ÍNDICE .....	8
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	16
1.2 Formulación del Problema .....	18
1.2.1 Problema General .....	18
1.2.2 Problemas Específicos .....	18
1.3 Objetivos de la Investigación .....	19
1.3.1 Objetivo General .....	19
1.3.2 Objetivos Específicos .....	19
1.4 Justificación de la Investigación .....	20
1.5 Delimitaciones del Estudio .....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	23
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	24

	2.2 Bases Teóricas .....	25
	2.3 Bases Filosóficas .....	39
	2.4 Definición de Términos Básicos .....	40
	2.5 Hipótesis de Investigación.....	43
	2.5.1 Hipótesis General .....	43
	2.5.2 Hipótesis Específicas.....	43
	2.6. Operacionalización de la variable .....	44
CAPÍTULO III.	METODOLOGÍA .....	45
	3.1 Diseño Metodológico .....	45
	3.2 Población y Muestra .....	46
	3.2.1 Población .....	46
	3.2.2 Muestra.....	46
	3.3 Técnicas de recolección de datos .....	47
	3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información .....	48
CAPÍTULO IV.	RESULTADOS .....	49
	4.1 Análisis de Resultados.....	49
	4.2. Contrastación de Hipótesis .....	55
CAPÍTULO V.	DISCUSIÓN .....	56
	5.1 Discusión de Resultados.....	56
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
	6.1 Conclusiones.....	59
	6.2 Recomendaciones .....	61
CAPÍTULO VII.	REFERENCIAS .....	62
ANEXOS .....		68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Resultados por niveles del Clima Organizacional.</i> .....	49
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados por niveles de la estructura.</i> .....	50
<b>Tabla 3.</b> <i>Resultados por niveles de la recompensa.</i> .....	51
<b>Tabla 4.</b> <i>Resultados por niveles de las relaciones.</i> .....	52
<b>Tabla 5.</b> <i>Resultados por niveles de los estándares.</i> .....	53
<b>Tabla 6.</b> <i>Resultados por niveles de la identidad.</i> .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Representación del Clima Organizacional</i> .....	49
<b>Figura 2.</b> <i>Representación de la dimensión estructura</i> .....	50
<b>Figura 3.</b> <i>Representación de la dimensión recompensa</i> .....	51
<b>Figura 4.</b> <i>Representación de la dimensión relaciones</i> .....	52
<b>Figura 5.</b> <i>Representación de la dimensión estándares</i> .....	53
<b>Figura 6.</b> <i>Representación de la dimensión identidad</i> .....	54

## RESUMEN

**Objetivo:** Describir cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024. **Métodos:** La investigación es de tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, de enfoque cuantitativo. Se contó con una población de 40 colaboradores del área de producción, bajo los criterios de inclusión, se utilizó la muestra censal a quienes se les aplicó el cuestionario de “Clima organizacional”, propuesto por Litwin y Stringer (1968), adaptado por Ayala & Haga (2021), coadaptado por Miranda y Ñaupari (2024), el mismo que estuvo conformada por 17 ítems, con escala de Likert y cuenta con una confiabilidad de 0.71(muy confiable) y con una validez de 1 (Validez perfecta). **Resultados:** Se pudo observar que de los 40 colaboradores que conformaron la población de estudio el 82.5% de los colaboradores respondieron que el clima organizacional se encuentra en un nivel moderado, así mismo el 80% de los colaboradores manifiesta que hay un nivel de estructura moderado, el 90% de los colaboradores nos indica que existe un nivel de recompensa moderado, el 62.5% de colaboradores manifiesta que las relaciones se encuentran en un nivel moderado, de igual manera el 62.5% con respecto a los estándares de desempeño se presenta en un nivel moderado y por último el 67.5% de colaboradores manifiesta que la identidad se encuentra también en un nivel moderado. **Conclusión:** Se concluyo que el nivel predominante que se manifiesta de clima organizacional es el nivel moderado, de esta manera se puede demostrar que existe un déficit en los colaboradores del área de producción y esto puede llevar a una baja productividad afectando directamente el rendimiento de la empresa. Por lo tanto, se

recomienda que se realicen evaluaciones sobre el clima organizacional para identificar las posibles causas que afectan el clima organizacional y así mejorar las deficiencias que presenta la empresa. el cual no les permite que puedan llegar un nivel alto.

***Palabras clave:*** *Clima organizacional, estructura, recompensa, relaciones.*

*Estándares, identidad.*

## ABSTRACT

**Objective:** Describe how the level of the organizational climate is manifested in the collaborators of the production area in the company Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024. **Methods:** The research is of a basic type, descriptive level, non-experimental design of a descriptive cross-sectional type, with a quantitative approach. There was a population of 40 employees from the production area, under the inclusion criteria, the census sample was used to whom the "Organizational Climate" questionnaire, proposed by Litwin and Stringer (1968), adapted by Ayala & Haga (2021), co-adapted by Miranda and Ñaupari (2024), which was made up of 17 items, with a Likert scale and has a reliability of 0.71 (very reliable) and a validity of 1 (Perfect validity). **Results:** It was observed that of the 40 collaborators who made up the study population, 82.5% of the collaborators responded that the organizational climate is at a moderate level, likewise, 80% of the collaborators state that there is a moderate level of structure, the 90% of the collaborators tell us that there is a moderate level of reward, 62.5% of collaborators state that the relationships are at a moderate level, likewise 62.5% state that there is a medium moderate level of performance standards and the 67.5% of collaborators state that identity is also at a moderate level.

**Conclusion:** It was concluded that the predominant level of organizational climate that is manifested is the moderate level, in this way it can be demonstrated that there is a deficit in the collaborators in the production area and this can lead to low productivity, directly affecting the performance of the company. Therefore, it is recommended that evaluations be carried out on the organizational climate to identify the possible causes that affect the organizational climate and thus improve the deficiencies that the company presents. which does not allow them to reach a high level.

**Keywords:** Organizational climate, structure, reward, relationships, standards, identity.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente estudio fue describir cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024. La empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., se encuentra en el distrito de Hualmay, es una empresa empacadora y procesadora de frutas para exportación como paltas, cítricos, uvas y arándanos, etc. Se divide por las siguientes áreas: producción, empaque, saneamiento, almacén, cámara, recepción, calidad, etc., con una cantidad total de 80 trabajadores que incluye todas las áreas. El trabajo de investigación estudió el clima organizacional que se presenta en el área de producción para corroborar la buena relación que existe entre los colaboradores del área de producción y sus superiores, asimismo la motivación en cada uno de ellos, se tiene por entendido que existe un déficit de comunicación en la empresa y no existe un adecuado clima organizacional entre ellos, generando un bajo rendimiento laboral en los colaboradores, falta de identidad y un complicado trabajo en equipo. Se busco estudiar el clima organizacional con el fin de identificar posibles soluciones enfocadas a resolver algunas situaciones que se vienen generando en el clima organizacional, que terminan afectando de manera interna y externa a la empresa.

La investigación se encuentra dividida en 6 capítulos, los mismos que se explican en cuanto a su contenido a continuación:

**Capítulo I:** En este capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, asimismo se encuentra la formulación del problema, los objetivos, justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

**Capítulo II:** En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, aquí se visualiza los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases filosóficas, definición hipótesis y la operacionalización de la variable.

**Capítulo III:** En este capítulo se desarrolló la metodología, donde se explica el diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas para el proceso la información.

**Capítulo IV:** En este capítulo se desarrollaron los resultados, además tenemos las tablas y gráficos interpretados y analizadas, como también la contrastación de las hipótesis.

**Capítulo V:** En este capítulo se desarrolló la discusión, donde se encuentra la relación que tiene la presente investigación con los antecedentes presentados.

**Capítulo VI:** Por último, en este capítulo se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación, para pasar después a las referencias bibliográficas y anexos.

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El clima organizacional es esencial para que las instituciones u organizaciones crezcan y se desarrollen de manera eficiente toda vez que se perciba un clima adecuado para los colaboradores y miembros de la empresa, ya que si este se presenta de forma negativa puede perjudicar en el cumplimiento de objetivos que tiene la institución u organización.

Taylor (s.f.) citado por (Escudero y otros, 2016), de acuerdo a su modelo tradicional menciona que los encargados ven la manera más accesible de que los trabajadores realicen sus labores repetitivas de manera eficiente, en el cual los motivaban a través de incentivos económicos, siendo identificados los gerentes como líderes (p. 10).

El clima organizacional, está vinculado al ámbito profesional, siendo así que se encuentra influenciado por valores, actitudes y creencias, ya que el hombre se encuentra en constante relación, en la cual destaca que si se establece una adecuada relación tendrá un desempeño óptimo (Méndez C. , 2006).

En una organización, según Ortega y Perdomo (2007) los directivos deben tener en cuenta el ambiente laboral ya que forma parte de la empresa, por lo cual deben valorarlo, generando una gran motivación por parte de sus empleados, y con una mayor motivación harán que los colaboradores se sientan satisfechos en sus puestos, así mismo establecerán una buena relación con los demás, se preocuparán por la empresa, siendo así éstos aspectos se verán reflejados en el crecimiento de la empresa, con una mayor producción y servicios de calidad (pp. 11-12).

A nivel internacional, en un estudio realizado en la Empresa Texcauca S.A. del sector de Medellín, se menciona que esta empresa está dedicada a la elaboración de vestuarios donde se observó que anteriormente se ha estado presentando un bajo rendimiento de producción lo cual influye de forma negativa en el clima organizacional de la empresa, por ende, tuvo como finalidad estudiar el desempeño laboral de los colaboradores y cómo influye este en el clima organizacional, tanto de forma adecuada como inadecuada, donde el resultado indica que el desempeño laboral no es un factor influyente. Por ello, se debe seguir investigando a fondo sobre los factores que afectan de forma desfavorable a la producción de la compañía (Escobar, 2021) p. 2.

A nivel nacional, según el estudio realizado, indica que la Empresa de transporte Tours Ángel Divino S.A.C.- Chiclayo es una empresa que se dedica a prestar servicios de autobús a diferentes ciudades del país, donde se identificó que el nivel de clima organizacional se ubica en un nivel medio, cabe mencionar que anteriormente no se han realizado estudios sobre el tema, se evidenció que hay aspectos que influyen en el mejoramiento del clima organizacional, tales como, la estructura, las relaciones entre los miembros de la empresa, el reconocimiento por el cumplimiento de sus funciones, lo cual afecta la identidad con la institución. Por ello, se ofreció una propuesta que se basa en aplicar estrategias mediante acciones que influyan de forma positiva en los colaboradores y sus superiores (Dávila & Nuñez, 2017) p. 5.

A nivel local, se evidencia que el clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C. se manifiesta de forma inadecuada, debido a que no existe una buena relación entre los colaboradores del área de producción y sus superiores, lo cual conlleva a que los colaboradores no se sientan identificados con la empresa. Asimismo, se observa la falta de motivación hacia los trabajadores para un cumplimiento óptimo de sus funciones, generando así un bajo

rendimiento por parte de ellos, y esto se ve reflejado en la baja productividad y la dificultad para realizar un trabajo en equipo.

Para terminar, la presente investigación pretende generar posibles soluciones mediante acciones y estrategias como la motivación, integración y generando un buen liderazgo, a fin de promover un clima organizacional adecuado, beneficiando conjuntamente a la empresa y a sus colaboradores.

## **1.2 Formulación del Problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿Cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

PE1: ¿Cómo se manifiesta el nivel de estructura en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

PE2: ¿Cómo se manifiesta el nivel de recompensa en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

PE3: ¿Cómo se manifiesta el nivel de relaciones en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

PE4: ¿Cómo se manifiesta el nivel de estándares en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

PE5: ¿Cómo se manifiesta el nivel de identidad en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Describir cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

OE1: Identificar cómo se manifiesta el nivel de estructura en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

OE2: Identificar cómo se manifiesta el nivel de recompensa en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

OE3: Identificar cómo se manifiesta el nivel de relaciones en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

OE4: Identificar cómo se manifiesta el nivel de estándares en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

OE5: Identificar cómo se manifiesta el nivel de identidad en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación estudió la manera en cómo se desarrollan los diversos factores en la variable del clima organizacional que intervienen dentro de dicha empresa siendo respaldada a través de la teoría que emplean los autores Fiallo, Alvarado, & Soto (2015), de esta forma, se logró contribuir con una relevante información orientado al área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay.

En lo que se refiere al resultado de la presente investigación nos conllevó a identificar posibles soluciones enfocadas a resolver algunas situaciones que se vienen generando en el clima organizacional, que terminan afectando de manera interna y externa a la empresa. Asimismo, a través de los resultados obtenidos se brindaron sugerencias de acuerdo con el aspecto previamente evaluado, de esta forma, la empresa logrará tener un adecuado manejo del Recurso Humano que se encuentran dentro del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay.

El estudio se realizó con la finalidad de que los futuros investigadores puedan obtener una mayor información en estudios relacionados al clima organizacional, donde, a través de nuestro instrumento el cual se encuentra previamente adaptado a la problemática abordada sobre los factores que hemos visto por conveniente aplicarlo en dicha empresa, este instrumento se encuentra validado y es confiable para su aplicación.

Para terminar, la presente investigación contribuyó brindando posible soluciones mediante acciones y estrategias como fomentar la motivación, integración y un buen liderazgo, de esta manera se espera que los colaboradores y sus superiores mejoren su comunicación, con el fin de promover un adecuado clima organizacional, ya que ello generará un bienestar y alto rendimiento en los colaboradores.

## 1.5 Delimitaciones del Estudio

La presente investigación estudió cómo se manifiesta el clima organizacional en los colaboradores del área de producción. La investigación se desarrolló en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., área de producción que se encuentra ubicada en Jr. Juan Crespo N°781, Hualmay 15137, Provincia de Huaura - Lima.

Se ejecutó en el periodo de marzo a abril del 2024.

Este estudio explica cómo se manifiesta el clima organizacional de los colaboradores del área de producción dentro de la empresa, contribuyendo con información sumamente importante para la empresa, la cual, a partir del estudio de la variable se logró identificar el nivel del mismo y posteriormente proponer alternativas de solución para la mejora del clima organizacional.

La población fue conformada por 40 colaboradores del área de producción de la Empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., la cual, se encontró constituida por el personal femenino y masculino en el rango de edad de 18 a 55 años, quienes presentaron características similares, ya que, realizan un trabajo que requiere de un mayor esfuerzo físico, a su vez suelen trabajar bajo presión constantemente.

Mantener un adecuado clima organizacional es importante para la empresa, dado que, si los colaboradores se sienten conformes y satisfechos dentro de su centro de labor, rendirán de forma óptima y esto repercute positivamente, elevando el nivel de producción en la empresa, en consecuencia, es primordial que haya un adecuado clima organizacional, donde, ambas partes, tanto como colaboradores y jefes se vean beneficiados. Asimismo, encontramos diversos factores que influyen en el clima organizacional, en primer lugar, tenemos la estructura, dado que hay una composición orgánica establecida sobre las diversas áreas y las funciones que se deben cumplir en una empresa, también tenemos la responsabilidad, es necesario hablar de este punto para

conocer el nivel de ejecución de las labores designadas a los trabajadores, es fundamental señalar la recompensa, dado que, para que los colaboradores de una empresa rindan de una forma óptima es sustancial que reciban un incentivo a cambio por el esfuerzo que estos realizan, a su vez, el desafío es un elemento crucial, dado que influye en el desarrollo de competencias sanas dentro de la empresa, también se encuentran las relaciones dentro del ambiente laboral, por lo que es indispensable que se mantengan buenas y adecuadas relaciones dentro de una empresa, tanto, entre los colaboradores y jefes con los mismos, además, la cooperación es otro factor importante, ya que el compañerismo entre los miembros fomentará el trabajo en equipo, por otra parte cabe mencionar que los estándares son primordiales para conocer el cumplimiento o logro de las actividades designadas al personal y tener en cuenta las estrategias a emplear para que estos estándares sean justos para los colaboradores, otro aspecto a tener en cuenta es el conflicto, dado que este se genera por distintas causas, la cual no favorecen a conllevar adecuadas relaciones entre los colaboradores y la identidad es un punto clave, porque los colaboradores al sentir que pertenecen a una institución o empresa tendrán más compromiso y voluntad de dar lo mejor de sí.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Arana (2019) en su estudio “El Clima Organizacional Como Factor Clave Que Optimiza El Rendimiento De Los Empleados De La Empresa Comercial La Milagreña”. De la Universidad Técnica de Babahoyo en Ecuador, tuvo como objetivo analizar las causas y efectos que influyen en el rendimiento de los empleados de la empresa mencionada, en el Cantón Babahoyo. Siendo la investigación de tipo descriptiva, empleando el método inductivo, donde se aplicó el cuestionario a 25 empleados; dando como resultado altos índices en factores que hay un inadecuado clima organizacional; llegando a la conclusión que existe un déficit en el clima organizacional de la empresa, por ello, se tomó en cuenta fomentar las motivaciones y realizar capacitaciones que fomenten un clima laboral adecuado entre los colaboradores, beneficiando de forma positiva en el ambiente laboral y a su vez influir de forma positiva en el desempeño y productividad de los colaboradores al momento de cumplir con sus actividades en la empresa (p. 10).

Bastidas, Jimenez, & Paola (2019) en su investigación titulada “Influencia Del Clima Organizacional en la Productividad Laboral de la Empresa Toronto de Colombia LTDA”. Tuvo como objetivo determinar cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia LTDA sede Santa Marta. La investigación fue de tipo documental y descriptiva con diseño no experimental y transeccional. Se llegó a los siguientes resultados donde el clima organizacional se

encuentra en un alto porcentaje. Se llegó a la conclusión donde se indican que debido al buen manejo del clima organizacional y a la satisfacción de los colaboradores, tanto la productividad individual y colectiva de los trabajadores se encuentra en un nivel alto (p. 13).

### ***2.1.2 Antecedentes nacionales***

Bravo (2021) en su investigación “Clima Organizacional En El Área de Operaciones En Una Empresa Industrial En Lima – Perú”. Tuvo como objetivo describir los niveles del clima organizacional en el área de Operaciones de una empresa industrial en Lima - Perú. La investigación fue de nivel descriptivo transversal, no experimental. Se obtuvo como resultado que, el 56.7% de trabajadores perciben un nivel alto de clima organizacional. Asimismo, las dimensiones que se han identificado con los porcentajes más altos positivos se encuentran: Satisfacción de los trabajadores, Motivación y Esfuerzo, Unión y apoyo entre los compañeros. Se concluyó que existe un nivel alto de clima organizacional en el área de Operaciones en la Empresa Industrial En Lima – Perú, donde la mayoría de personas percibe de esta forma el clima organizacional en la empresa (p. 12).

Rodríguez (2019) en su estudio “Clima organizacional percibido por colaboradores internos de una empresa Contac Center de Lima Metropolitana 2019”. El objetivo fue determinar los niveles de Clima organizacional que perciben los colaboradores de dicha empresa y su comparación según el área que ocupan, el tiempo de servicio en la empresa, el nivel educativo, los grupos etarios y su estado laboral. La investigación es descriptiva, no experimental. Respecto a los niveles del Clima Organizacional los resultados fueron los siguientes, el 0.3% de los trabajadores perciben un pésimo nivel; asimismo, el 75.1% perciben un bajo nivel; mientras el 3% perciben

un nivel moderado y el 21.6% perciben un nivel alto. Se llegó a la conclusión que, existen grandes diferencias de clima organizacional al comparar al personal por el área laboral, por tiempo de servicios, por nivel educativo, por grupos etarios y por su estado laboral en la empresa (p.11).

Agreda (2019) en su investigación “Clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo, Periodo 2019”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional de los operarios de planta. La investigación es descriptiva, no experimental de corte transversal, cuantitativo. Teniendo como muestra 30 operarios de la empresa, donde, se aplicó el cuestionario de Litwin y Stringer (1978). El resultado obtenido fue un nivel bajo en el clima organizacional de la empresa por la razón que de forma reciente se viene implementando una buena gestión e integración de sus trabajadores, y de acuerdo con lo planificado en el plan de intervención se espera que la situación mejore a través de la aplicación de acciones estratégicas para lograr la eficiencia y productividad en los colaboradores. Se llegó a la conclusión, el nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., responde a un nivel bajo al 77% por modificaciones recientes que se han realizado en la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Definición de clima organizacional según autores**

Forehand y Gilmer (1964) citado por (Escudero y otros, 2016) señalan que, es aquella personalidad de una empresa, dado que es parte de ella, este influye en el desempeño de los colaboradores, ello hace que se diferencie de las otras organizaciones (p. 12).

Así mismo, Orellana (2019) el clima organizacional es el medio donde los trabajadores interactúan y se relacionan entre sí, en el cual, se manifiesta dentro de una empresa donde estos cumplen sus funciones (párr. 7).

Podemos decir que el clima organizacional es primordial en cualquier organización, haciendo única a cada una de ellas, en la cual, si se desarrolla un mal clima, puede que perjudique al trabajador al momento de ejecutar sus funciones.

### **Clima organizacional dentro de una empresa según Fiallo, Alvarado y Soto (2015)**

Factores que influyen en el clima organizacional:

A continuación, se señalan algunos de los factores que influyen dentro del clima organizacional según (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015, párr. 9):

**Estructura:** Hace referencia al sistema de jerarquía bajo las cuales se rige una empresa, la cual es necesaria, ya que, es la organización que se tienen mediante documentos todo referente a la institución, como, las normas, políticas, reglas que deben cumplir los trabajadores.

**Responsabilidad:** Es aquel cargo que asume el trabajador sobre sus funciones asignadas, donde va a depender mucho de la exigencia que tenga sobre sí mismo para cumplir con lo encomendado por sus superiores, a su vez está relacionado con el compromiso que tiene con su lugar de trabajo.

**Recompensa:** La recompensa se define como un incentivo que es otorgado debido a la realización de una acción o tarea designada, este se puede dar en el ámbito laboral, académico, familiar, etc. También es considerado como un estímulo o premio. Así mismo, se suele compensar a quienes apoyen a la captura de una persona fugitiva por la recuperación de un objeto o pertenencia.

**Desafío:** Se le denomina de esta manera al hecho de arriesgarse a tomar decisiones para conseguir un objetivo o lograr un cambio, esto se da tanto para los empleados como para los empleadores, dado que ambos están constantemente orientados a cumplir con metas que contribuyan al bienestar de la empresa, por ello es un aspecto fundamental dentro de un lugar de trabajo.

**Relaciones:** Viene a ser el tipo de trato que se manifiesta entre varias personas o grupos, estas relaciones pueden ser de tipo amical, laboral, etc. Es inevitable no relacionarnos, dado que, es innato del hombre socializar con su entorno. También considerada como la unión o lazo entre dos o más personas.

**Estándares:** Es el énfasis que una organización pone en los estándares de desempeño y normas de rendimiento de los colaboradores, hace referencia a la importancia que se percibe de las metas y el desempeño realizado de forma implícita y explícita

**Cooperación:** La cooperación se define como la acción que es realizada de forma individual o grupal para alcanzar un objetivo en común que favorezca a una persona, grupo, institución, etc. También está relacionada a la solidaridad o a la generosidad que una persona puede llegar a manifestar mediante sus acciones con el fin de apoyar por una buena causa.

**Conflicto:** Se refiere a la medida en que los integrantes de la organización, incluidos también los jefes escuchan las diferentes opiniones y no temen afrontar y resolver los problemas que surgen. El conflicto en su mayoría es causado por discrepancias o desacuerdos entre los miembros de la empresa, esto podría ser generado por diferentes motivos tales laborales como personales.

**Identidad:** A la identidad se le considera como el sentimiento de pertenencia hacia un lugar, institución, empresa, etc. Además, se consideran como un conjunto de cualidades, rasgos colectivos que identifican y caracterizan a una persona o institución de otras.

### **Beneficios y consecuencias del clima organizacional**

(Fiallo y otros, 2015) nos hablan sobre la importancia del clima organizacional dentro de una organización, por ello si este es bueno o malo, influirá positiva o negativamente en la productividad de la empresa, considerando ciertos beneficios que se pueden generar cuando hay un adecuado clima de trabajo y a su vez, si carece de esta conocer a qué riesgos se expone (párr. 13).

Entre los beneficios de un Clima Organizacional se encuentran: actitudes laborales positivas, alta productividad, adaptación, conductas constructivas, baja rotación, logro de resultados e ideas creativas para la mejora.

Por otra parte, en un Clima Organizacional deficiente se encuentran las siguientes consecuencias que influyen de forma negativa a la organización, generando: inadaptación, tortuguismo, ausentismo, conductas indeseables, poca innovación, sabotajes, impuntualidad, baja productividad, actitudes laborales negativas, alta rotación, fraudes y robos.

### **Tipos de clima organizacional**

#### **Clima de tipo autoritario: Sistema I autoritarismo explotador**

Por lo general, los superiores no tienen confianza en sus trabajadores o no pueden delegar roles teniendo seguridad de cómo vayan a realizar sus funciones, esto conlleva a que los trabajadores tengan que trabajar dentro de un ambiente laboral insano, lleno de miedo, con temor a obtener castigos, con amenazas, mientras se

identifica que la satisfacción de las necesidades se encuentra en los niveles psicológicos y de seguridad entre los colaboradores.

En la cual se presenta un ambiente laboral adecuado, pero no existe una comunicación o relación adecuada con los trabajadores, ya que se dedica a delegar roles o instrucciones específicas que deben cumplir.

### **Clima de tipo autoritario: Sistema II – autoritarismo paternalista**

Los jefes suelen mantener un tipo de confianza relacionada al de un amo con su siervo, ya que, por lo general, quienes toman las decisiones suelen ser las personas que ocupan altos cargos. Además, el método de trabajo a veces puede ser recompensado como otras veces pueden ser castigos por parte de los jefes, asimismo, se identifica índices de manipulación por parte de los superiores, dado que, suelen jugar con las necesidades que presentan los colaboradores, sin darles muchas opciones y viéndose “obligados” a cumplir con los roles designados, sin embargo, da la apariencia de que exista un ambiente laboral adecuado.

### **Clima de tipo participativo: Sistema III – consultivo**

Los jefes les brindan la oportunidad de poder demostrar sus capacidades, motivándolos a que participen y haya confianza hacia los colaboradores. Del mismo modo, la toma de decisiones se realiza entre los puestos de alto mando, pero a la vez, se encuentra permitido que los miembros de los puestos inferiores puedan tomar decisiones. Aquí la comunicación se da verticalmente, donde, no hay mucha interacción entre los superiores y colaboradores. En este clima se aplican en ocasiones las recompensas cuando sea necesario y los castigos, asimismo, se centran en satisfacer las necesidades en cuanto al estima y la fomentación del prestigio. Se observa un buen clima laboral, con dinamismo entre los miembros de la institución.

**Clima de tipo participativo: Sistema IV –participación en grupo**

Los jefes de área les brindan toda la confianza a los colaboradores sobre las funciones a realizar, mientras, las decisiones son estructuradas por niveles, donde, todas las áreas se encuentran en la disposición de realizar la toma de decisiones, asimismo, la comunicación que se lleva a cabo se da de forma lateral, esto quiere decir, que se da entre todos los colaboradores y también con los superiores. Por otra parte, la motivación que se brinda es en base a la participación de los miembros y también se debe al establecimiento de objetivos de rendimiento, esto quiere decir, que la motivación se manifiesta de acuerdo al desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores, también existe una relación cercana entre los colaboradores y superiores de confianza y amistad, beneficiando a que puedan opinar e involucrarse más en los temas de la empresa, para así poder alcanzar los objetivos y metas propuestas a través de una planeación estratégica.

**Beneficios de la comunicación en la organización**

La comunicación es un factor muy primordial ya que va a generar la participación de los individuos que ocupan cargos menores en la institución al brindar alternativas ante un conflicto, así como también va a promover la sinceridad y seguridad entre los miembros que conforman las instituciones, permitiendo que haya más información y entendimiento que es necesario en el actuar de las personas.

La comunicación va a garantizar que haya un mejor rendimiento en los colaboradores al momento de ejercer sus funciones, generado a través de la cooperación, la motivación, y la satisfacción en cada uno de ellos.

## **Motivación**

Maslow (1943) citado en (Fiallo y otros, 2015) menciona que la motivación es el impulso que tiene un individuo para llegar a concretar o satisfacer sus necesidades. Su teoría es representada a través de la pirámide de necesidades, donde, ubicamos en la base las necesidades básicas, que son aquellas relacionadas con la supervivencia humana; mientras en el segundo escalón se observan las necesidades de seguridad y protección; siendo necesidades secundarias que puede llegar a tener el ser humano, en el tercer escalón están ligadas con un enfoque social o conocidas como necesidades de afiliación, estas últimas son aquellas que tenemos con nuestro entorno, dado que por naturaleza, somos seres humanos y estamos en constante socialización; después, en el cuarto escalón se relaciona con el aprecio individual, o también las denominadas necesidades de reconocimiento, donde, se muestra la percepción que tenemos de sí mismos y el amor propio sobre nuestro ser y en el último escalón, se encuentran las necesidades de autorrealización, son aquellas con las que nos llegamos a superar como personas.

En conclusión, se puede decir que solo podemos llegar a ubicarnos en el último escalón siempre y cuando hayamos cumplido el resto de los escalones, es decir, no se puede avanzar sin antes haber satisfecho las anteriores necesidades.

## **Desmotivación**

La desmotivación puede generar que el colaborador pierda las ganas de trabajar, en la cual, presenta desinterés de todo lo que realiza, por lo que ya no tiene el mismo entusiasmo y energía de alcanzar las metas trazadas.

## **Liderazgo**

El liderazgo, es una habilidad que una persona tiene para tomar decisiones adecuadas ante un grupo en una organización, pero no solo implica al líder sino también a los otros miembros, siendo así, que este va a persuadir a los demás a participar conjuntamente para que puedan alcanzar sus metas.

### **Tipos de liderazgo:**

Existen diversos tipos de liderazgo, en la cual tenemos los siguientes:

#### **Por la seriedad en su elección, encontramos:**

**Liderazgo formal:** Se encuentra predispuesto por la entidad.

Se elige formalmente, por lo que el líder tiene autoridad para manejar al grupo en una organización (Redager, 2018, párr. 3).

**Liderazgo informal:** Son emergente en el grupo.

Este tipo de liderazgo se puede realizar en diferentes niveles ya sea en el laboral como en lo personal, en el cual no toman decisiones ni dirigen, solo emplean una comunicación informal (Lloria, 2016, párr. 1).

#### **Por la relación que se establezca entre líder y seguidores:**

**Liderazgo dictador:** Este líder es inflexible, se basa en el orden y no toma importancia a la creatividad que puede desarrollar cada colaborador.

**Liderazgo autocrático:** Es el único que se encarga de organizar el grupo y tomar las decisiones, sin justificarla.

**Liderazgo democrático:** Antes que el líder tome una decisión, promueve la participación del grupo, a través de las opiniones de cada colaborador.

**Liderazgo paternalista:** Las decisiones que el líder toma es de acuerdo con la labor que cumplen, si realizan o no lo que se le asignan, el líder se encargará de entregar recompensas o generar castigos.

**Liderazgo liberal laissez faire:** Deja que sus colaboradores realicen sus tareas por sí solos, pero si delega las decisiones al grupo.

**De acuerdo con el tipo de influencia del líder sobre sus empleados:**

**Liderazgo transaccional:** El personal suele reconocerlo como líder y autoridad.

Al líder le importa el orden, la estructura y la planificación, relacionada al cumplimiento de objetivos, así mismo, también los incentiva a laborar a través de recompensas. (Martins, 2022, párr. 1).

**Liderazgo carismático:** Este tipo de líder es capaz de modificar en su personal los valores, sus creencias y las actitudes que estos tengan. El líder es entusiasta y trasmite sentimientos positivos a los integrantes, pero mayormente tienen a creer más en ellos que en los demás miembros de su grupo (Ferrer, 2020, párr. 20).

**Liderazgo auténtico:** Se centra en su persona, por lo cual debe liderarse así mismo. Es una persona generosa, compasiva, que piensa primero en liderarse así mismo, para poder liderar a las demás personas (Ferrer, 2020, párr. 42).

**Liderazgo lateral:** Se genera entre el personal que se encuentren en el mismo rango en una organización. Este tipo de liderazgo se realiza entre las personas de la misma jerarquía (Ferrer, 2020, párr. 43).

**Relaciones interpersonales**

Son aquellas relaciones que se dan entre dos a más personas, en el cual, establecen vínculos, por ello es importante que tengan valores y tengan esa habilidad de relacionarse y desenvolverse adecuadamente en su trabajo.

En el trabajo siempre se establecerán relaciones con los diferentes miembros de la organización, esto es importante ya que va a lograr a que se integren, y así puedan satisfacer sus necesidades, a través de la ayuda y cooperación. Si no existiera las

relaciones interpersonales podrían generar un clima inadecuado, lleno de estrés, frustración, así mismo, se daría el trabajo individualizado.

### **Desempeño laboral del trabajador**

Es el rendimiento que tiene un colaborador dentro de la realización de sus tareas, siendo así que es evaluado por su eficiencia y su eficacia, ya que es un recurso esencial para la empresa, para que se dé el cumplimiento de objetivos.

Es importante medir el desempeño laboral ya que se puede visualizar cuales son los problemas que se están presentando, así mismo, si los colaboradores están realizando un trabajo efectivo, en el cual no solo beneficiará a la empresa sino también a ellos mismos, ya que la institución puede motivarle dándoles mejores oportunidades por su buen desempeño.

Si el colaborador está teniendo un bajo desempeño la empresa debe intervenir investigando el motivo, así mismo deben de fomentar una comunicación adecuada con mayor fluidez, hacer que exista un ambiente positivo y deben de formarles continuamente (Velázquez, s.f, párr. 7).

### **Factores que influyen o intervienen en su desempeño laboral**

(Fiallo y otros, 2015), consideran una serie de factores que llegan a influir en el desempeño de los trabajadores, estos son:

**Motivación:** Es una parte fundamental para que el trabajador ponga todas sus ganas y dedicación, en el cual la empresa le brinda un incentivo económico, para que así puedan llegar a sus metas trazadas.

**Adecuación y Ambiente de trabajo:** Tener un ambiente laboral donde uno se sienta cómodo es lo correcto, ya que va a generar que el trabajador realice sus labores

eficazmente, así mismo otro punto importante es que antes de designar los puestos de trabajo deben de evaluar si el personal tiene los conocimientos, habilidades u experiencia para poder laborar en ese puesto, suceden casos que se les designa, pero su habilidad no es apta, bajando su nivel de desempeño.

**Reconocimiento del trabajo:** Reconocer el trabajo es un factor muy importante para el trabajador ya que se sentirá motivado, con ganas de realizar bien su trabajo, pero si sucede lo contrario y estos realizan sus labores bien, pero no son reconocidos por el jefe, sentirán insatisfacción porque no valoran el trabajo que realizan.

**La participación del empleado:** Es fundamental que el trabajador participe en las planificaciones de sus tareas que se realice en la empresa, esto se da debido a que ellos conocen las dificultades y las funciones que realizan dentro de su área, en el cual es el personaje principal quien debe proponer alternativas eficaces.

**La formación y desarrollo profesional:** Es importante que la empresa forme a sus trabajadores para un mejor rendimiento y seguridad, previniendo cualquier riesgo, así mismo de acuerdo a su desarrollo profesional se sentirán satisfechos por su crecimiento profesional y personal.

**Remuneración:**

Según Fayol (1916) citado por (Galvis, 2019), menciona que si la remuneración es la adecuada va a generar que los trabajadores se motiven y produzcan eficientemente, considerando que no solo existe la remuneración económica, sino también aquellas que se generan a través de la promoción o cumplidos en la empresa, con el fin de que el esfuerzo que emplea cada trabajador sea reconocido.

### **Ambiente de trabajo**

El ambiente de trabajo, son las condiciones que suele afectar al trabajador de manera física y mental, en su entorno laboral, si se desarrolla un buen ambiente de trabajo traerá beneficios en la empresa ya que buscan obtener buenos resultados, como generar una alta productividad, una comunicación adecuada, integración y trabajo en equipo (Lario, 2022).

### **Espíritu de ayuda**

Dentro de una organización debe de existir el espíritu de ayuda, por lo que en todo momento se necesita de alguien, ante alguna situación que necesita resolverse, no todos tienen los mismos conocimientos, ni habilidades, entonces es ahí donde debe de existir la cooperación, la ayuda mutua, ayudando a que la persona pueda lograr sus objetivos.

### **Miembro activo**

Los trabajadores participan activamente dentro la empresa como parte fundamental para el correcto cumplimiento de los objetivos establecidos, de acuerdo cómo se encuentre el trato brindado los trabajadores se sentirán identificados con la institución.

### **Teoría sobre el clima organizacional**

#### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943)**

La teoría nos habla sobre la motivación, así mismo explica la conducta humana, ante las diversas necesidades que enfrentan las personas.

Según la Pirámide de Maslow establecen cinco tipos de necesidades, menciona la fisiológica, estima, afecto, autorrealización y seguridad, de acuerdo con la

sobrevivencia del ser humano, la primera es la que aborda de manera completa, siendo así que este nivel debe ser cubierto principalmente, por otro lado una vez que satisfacemos algunas de estas, vamos a buscar satisfacer otras necesidades que se encuentran en el nivel superior, así mismo indica que no se puede cubrir las superiores, si no se ha cubierto las inferiores (Sevilla, 2020).

El dinero es una fuente fundamental en el que se puede adquirir para seguir originando más dinero o cubrir algunas necesidades, en el cual se menciona que las personas trabajan porque el dinero es una forma en el que se pueden obtener cosas, para cubrir sus necesidades; siendo una motivación para que las personas trabajen y ejerciten su capacidad verbal y sus habilidades.

Uno de los principales factores que se evidencia en el trabajo es el aspecto social, en la cual se refiere a la relación que tienen los trabajadores de acuerdo a las funciones que realizan en su ambiente laboral. Como segundo factor se da las relaciones entre el supervisor y el trabajador. Así mismo, es importante mencionar que la satisfacción que se da en el trabajo se relaciona con los factores de personalidad que presenta el trabajador, como las oportunidades de llegar a tener relaciones afectivas (sentimental), así como también influir en otras personas y otro punto es la importancia de tener la protección de los superiores (Ardouin y otros, 2007).

### **Teoría de la motivación e higiene de Herzberg (1959)**

Herzberg indica dos factores relacionados a la satisfacción laboral que son los motivadores, como el logro, reconocimiento, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo, otro factor es el de higiene, en la cual se refiere a las políticas que tiene la empresa, el salario, las relaciones que se establecen entre los mismos colaboradores, el

puesto de trabajo, como se emplea la seguridad, las relaciones entre el empleador y el empleado (Ramos, 2012).

Los motivadores se centran en los niveles de la autorrealización y la estima, dado que el logro de los objetivos personales del colaborador es importante para que alcancen su máximo potencial, así mismo es importante el reconocimiento que se les brinda sintiéndose valorados, obteniendo un buen desempeño; mientras que la teoría de la higiene requiere satisfacer las necesidades tanto de afecto y fisiológicas de seguridad, ya que ayudarán a que tengan un buen ambiente laboral.

Herzberg recomienda enfatizar estos factores con relación al trabajo realizado por los colaboradores, a través de diferentes oportunidades, reconocimientos, responsabilidad y los logros que pueda obtener, siendo parte para que las personas obtengan una remuneración.

### **Teoría clásica de la administración de Henry Fayol (1916)**

Para Henry Fayol eran importante dos factores: Producir y vender, siendo así que la empresa y sus colaboradores son un sistema interdependiente, es por ello que esta teoría se encuentra enfocada de manera general en toda la empresa, así mismo, define la estructura organizacional para poder generar la eficiencia en todo el recurso humano, siendo así que la tarea administrativa no sea un trabajo duro para los superiores, sino que también tengan una responsabilidad junto en conjunto.

Para Fayol en una organización todos son iguales, por lo que todos necesitan ser tomados en consideración para que crear un equipo con un objetivo común, él considera algunos componentes de la administración administrativa como son la prevención o planificación, aquí se van a establecer los objetivos, planes, programas, entre otras actividades; así mismo en la organización se va a generar la estructura y la integración

de los recursos humanos; así como también tenemos a la dirección, en la cual, se coordinará para la ejecución de los planes; otro componente que menciona es la coordinación, siendo así que se trabajará con un equipo multidisciplinario, para la realización de cada actividad; y por último se da el control, en el cual verifica que todo se esté dando de acuerdo a lo establecido (Almanza y otros, 2018).

### **2.3 Bases Filosóficas**

Abraham Maslow fue considerado el Padre de la Psicología Humanista, en él estaba presente descubrir y entender el comportamiento humano. A la vez fue conocido por su teoría de la motivación, partiendo de las necesidades de las personas y clasificándolas por categorías, asimismo él relaciona la motivación con la importancia del ambiente laboral, el ambiente educativo. En su libro “La Psicología del Ser” (1968) menciona que trasciende del psicoanálisis y el conductismo, así como también resalta que como seres humanos solemos aspirar a algo superior y todo ello está en nosotros mismos, menciona que toda persona tiene aspiraciones para superarse, menciona que cuando cada individuo satisface una necesidad, va a buscar satisfacer las demás y así sucesivamente con la finalidad de sentirse realizado y pleno (Riberos, 2014).

De acuerdo al autor (Chévez, 2013), la teoría de Herzberg se centra en la motivación, para profundizar ello, lo principal es identificar los factores que conllevan a la satisfacción e insatisfacción de los colaboradores, siendo a partir de este punto que surge el factor de la motivación donde, consta de sentimientos positivos en el ámbito laboral, lo cual va a generar motivación en los trabajadores, ello consta en recibir incentivos y reconocimientos por parte de los empleadores y de esta forma esto influirá en su desempeño positivo en la empresa, siendo beneficioso para ambos, por otro lado respecto al segundo factor este hace referencia los beneficios que reciben como colaboradores, el salario y también la supervisión por parte de sus superiores.

Según (Manso, 2002) menciona sobre la Teoría de motivación y la higiene de Frederick Irving Herzberg, que ambos términos están relacionados dado que, si se alimentan bien o cuidan de sí mismos, esto va a generar mayor motivación en cada persona para que pueda trabajar de forma adecuada y de esta forma generar mayor productividad en la organización.

La teoría clásica denominada “Teoría de la administración” de Henry Fayol, se centra en el sistema, estructura y las funciones que deben presentarse para lograr la productividad de la empresa, teniendo como su objetivo general lograr la eficiencia de las organizaciones (Cueva y otros, s.f.).

Henry Fayol refiere que esta teoría conforma todos los aspectos de una organización, él consideraba importante tanto la venta como la producción de las empresas, asimismo, sostenía que tanto el gerente como los colaboradores necesitaban trabajar en equipo, de forma conjunta. También se centra en analizar la estructura de la organización y de esta forma involucrar a todo el personal en general, en las diversas áreas y departamentos, de esta forma se busca que el trabajo administrativo no genere presión a los que ocupan cargos superiores, a cambio de ello se fomente el trabajo en equipo.

## **2.4 Definición de Términos Básicos**

### **Clima organizacional**

Fiallo, et al. (2015), lo define como el ambiente que existe entre los componentes de una empresa. Está fuertemente enlazado al grado de motivación de los empleados e indica de manera precisa las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (párr. 3).

**Estructura**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) indica que la organización está emparentada con las normas organizacionales, profesionalismos, las obligaciones, políticas, reglas y jerarquías. En otras palabras, se refiere a los medios formales dentro de la organización (pág.166).

**Responsabilidad**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) nos mencionan que, es la apreciación del sujeto sobre el ser su propio jefe, el estar altamente comprometido con el trabajo, el tomar decisiones por sí mismo, el crear sus propias exigencias. (pág. 166)

**Recompensa**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) indican que corresponde a los incentivos otorgados por realizar un buen trabajo. Es la forma en que la dirección emplea más la recompensa que la sanción. (pág.166)

**Desafío**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) menciona que se relaciona a la pasión de quienes integran la empresa sobre los retos que incluye el trabajo. Es el grado en que la organización crea retos previamente planificados con el fin de alcanzar los objetivos planteados. (pág. 167)

**Relaciones**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) lo define como la apreciación por parte de los colaboradores de la empresa sobre el espacio de trabajo

ameno y de adecuados vínculos entre compañeros, superiores y subordinados. (pág. 167)

### **Estándares**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) menciona que es el esfuerzo que utiliza la organización sobre las normas de rendimiento. Señala la prioridad de distinguir metas implícitas y explícitas, así como reglas de desempeño. (pág. 167)

### **Cooperación**

Fondo de las Naciones Unidas Fuente especificada no válida., la define como una aptitud primordial en nuestro día a día y como el hecho de trabajar unidos para un mismo objetivo, o conseguir un bien común. (párr. 1)

### **Conflicto**

Litwin & Stringer (1968) citado por (Acosta & Venegas, 2010) mencionan que es la magnitud donde los que integran la organización, tanto subordinados como superiores, aceptan los diferentes puntos de vista y no tienen inconvenientes con afrontar y solucionar las dificultades que se presenten tan rápido como estas se presenten. (pág. 167).

### **Identidad**

Malvezzi (2001) citado por Fuente especificada no válida., menciona que, la identidad institucional hace referencia a la conexión que los individuos tienen con su trabajo, acerca de cómo el rol que ocupa (el trabajo que desempeñan) tiene que ver con su personalidad, o lo caracteriza como parte central suya. (p.26)

## **2.5 Hipótesis de Investigación**

### ***2.5.1 Hipótesis General***

No aplicable para investigaciones de tipo descriptivo.

### ***2.5.2 Hipótesis Específicas***

No aplicable para investigaciones de tipo descriptivo.

## 2.6. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Clima organizacional</b></p> <p>El clima organizacional es el entorno donde el trabajador realiza sus labores, pudiéndose observar el trato que existe entre el empleado y el empleador, así mismo entre los mismos colaboradores. Es importante que exista un buen clima para que el trabajador se sienta cómodo y realice un trabajo eficiente y productivo (Fiallo y otros, 2015).</p>	Estructura	Reglas Organizacionales	1,2,3,4,5
		Formalismo	
		Políticas	
		Jerarquías	
		Regularizaciones	
	Recompensa	Estímulos recibidos por el trabajo bien hecho	6,7,8
		Utiliza más el premio que el castigo	
		Remuneración	
	Relaciones	Ambiente de trabajo	9,10,11
		Buenas relaciones sociales	
	Estándares	Normas de rendimiento	12, 13, 14
		Metas implícitas y explícitas	
		Estándares alcanzados	
	Identidad	Compartir los objetivos	15, 16, 17
Ser miembro activo en la organización			

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1 Diseño Metodológico

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo básica, porque se da el estudio de una problemática identificada, en el cual se centra en la búsqueda de conocimiento de la realidad (Baena, 2017)

##### 3.1.2 Nivel de investigación

Es una investigación que comprende el nivel descriptivo. Este nivel describe y narra la variable en estudio, mas no se cuestionan o buscan motivos de la realidad, asimismo, en este nivel de investigación se desarrollan mediante las preguntas plasmadas en la encuesta aplicada en la organización, además del empleo de diversas técnicas y entrevistas (Bernal, 2010).

##### 3.1.3 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, transversal, descriptiva. A este tipo de diseño se le denomina no experimental, debido a que no se alteró o modifíco las variables, únicamente nos centramos en observar y luego analizamos de qué manera se presentan. Además, se dice que es considerado transversal, dado que los datos e información son recolectados en un único tiempo previamente determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2021).

##### 3.1.4 Enfoque de investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo.

Este enfoque se caracteriza por medir y contabilizar los factores que influyen en la variable, de la misma forma, se suelen normalizar los resultados (Torres, s.f.)

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

Ha sido integrada por colaboradores del Área de Producción, en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay - 2024, siendo un total de 40 trabajadores que incluyen dicha área, conformado por varones y mujeres en el rango de 18 a 55 años.

La población muestra una determinada característica, siendo un sujeto de estudio ante una situación que enfrentan, en el cual se realizará un análisis sobre dicha situación (Tamayo, 2003).

### **3.2.2 Muestra**

La muestra fue censal, dado que fue una población pequeña, donde se pudo obtener todas las opiniones de los colaboradores encuestados.

Según (Hernandez Sampieri, 2014), menciona que no siempre se realiza un estudio de muestra, pero si en la mayoría; no se realiza la muestra cuando se realiza un censo en el cual está incluida toda la población.

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal que tiene el rango de edad entre 18 a 55 años.
- Personal de sexo masculino y femenino.
- Personal obrero que se encuentren laborando dentro del área de producción.
- Personal que no estén con permisos y no se encuentren de vacaciones.

**Criterio de exclusión:**

- Personal que no pertenezca al área de producción.
- Personal que se encuentren de vacaciones y con permisos.
- Jefes del área de producción.

**3.3 Técnicas de recolección de datos****La entrevista:**

Es indispensable la aplicación de esta técnica, ya que se pudo conocer lo que piensan los colaboradores acerca del estudio, de esta forma se estableció una relación directa con la población objetivo.

La entrevista es una técnica donde se recoge una información de manera oral y personalizada, como experiencias, opiniones y se utiliza en procesos de investigación (Folgueiras, 2016).

**La encuesta:**

Es una técnica, que se empleó para la elaboración del instrumento como el cuestionario, con el fin de obtener información.

Esta técnica se emplea en el ámbito de la investigación, para que se obtengan y se elaboren datos de manera más rápida y eficaz (Casas, Repullo, & Donado, 2003).

**La observación**

La observación es una técnica que se utilizó en todo momento para registrar visualmente cualquier acontecimiento.

La Observación es el método en el que se recolectan los datos, siendo un registro válido y confiable de acuerdo con los comportamiento y situaciones que se observan (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

### 3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información

Para realizar el procesamiento de la información como el vaciado de los datos obtenidos, se trabajó con el programa estadístico SPSS, así mismo se trabajó con el programa EXCEL.

<b>Denominación</b>	<b>Cuestionario del clima organizacional</b>
<b>Autor y año</b>	Litwin y Stringer (1968)
<b>Adaptación</b>	Ayala & Haga (2021)
<b>Co-adaptación</b>	Miranda y Ñaupari (2024).
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la entidad privada.
<b>Número de ítems</b>	17 ítems
<b>Forma de aplicación</b>	individual o colectiva
<b>Duración</b>	25 minutos
<b>Población</b>	Colaboradores del área de producción
<b>Descripción</b>	Es un cuestionario conformado por cinco dimensiones: estructura, recompensa, relaciones, estándares e identidad.
<b>Calificación</b>	Cada escala se presenta en una escala tipo Likert, con cuatro alternativas de respuestas que van desde Muy en desacuerdo =1, en desacuerdo =2, de acuerdo =3 y Muy de acuerdo =4
<b>Tipicación</b>	Estructura = 1,2,3,4,5, Recompensa = 6,7,8 Relaciones = 9,10,11 Estándares = 12,13,14 Identidad = 15,16,17
<b>Confiabilidad</b>	0.71 (Muy confiable)
<b>Validez</b>	1 (Validez perfecta)

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Análisis de Resultados

**Tabla 1**

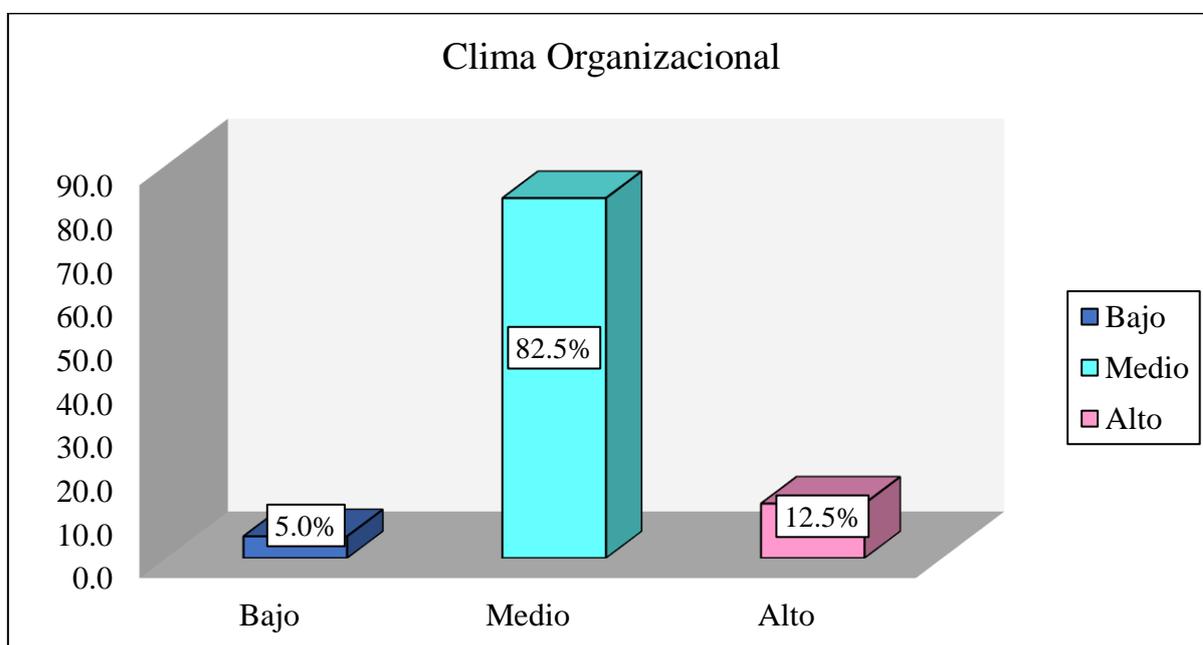
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la variable Clima Organizacional, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5.0	5.0	5
Medio	33	82.5	82.5	88
Alto	5	12.5	12.5	100
Total	40	100	100	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 1**

Clima Organizacional



**Interpretación:** Según la tabla 1 y figura 1 de los 40 colaboradores encuestados, solo el 5% perciben el clima organizacional en un nivel bajo, mientras 83% en un nivel medio y 13% en un nivel alto.

**Tabla 2**

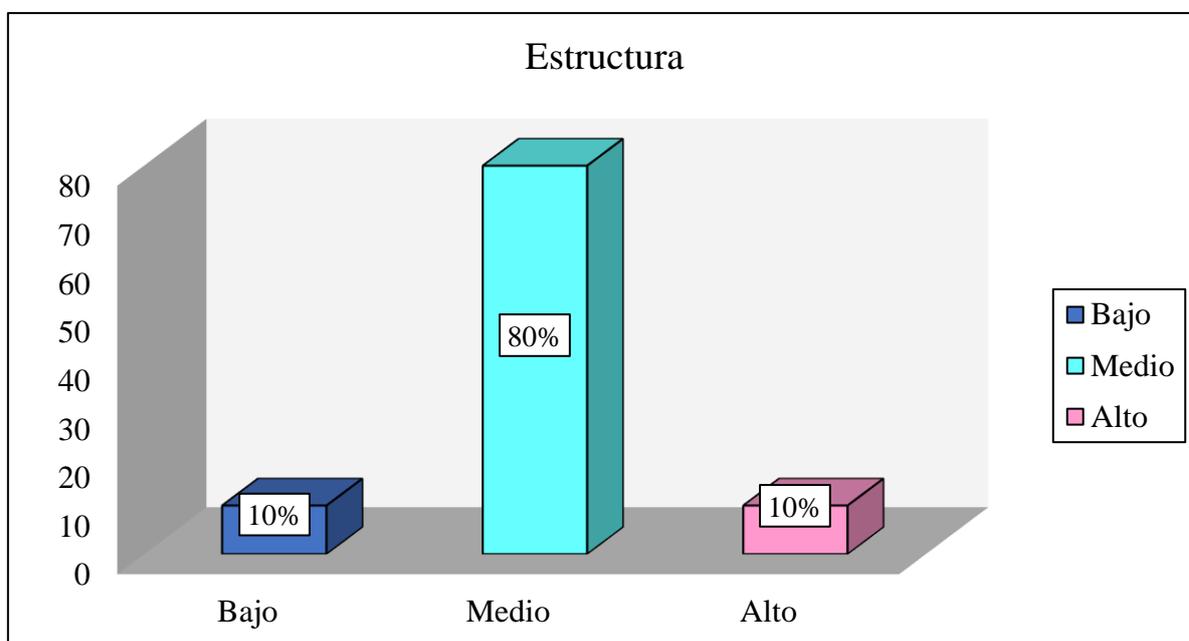
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la dimensión Estructura, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	10	10	10
Medio	32	80	80	90
Alto	4	10	10	100
Total	40	100	100	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 2**

Estructura



**Interpretación:** Según la tabla 2 y figura 2 de los 40 colaboradores encuestados, 10% perciben la estructura en un nivel bajo, mientras 80% en un nivel medio y 10% de la población de estudio en un nivel alto.

**Tabla 3**

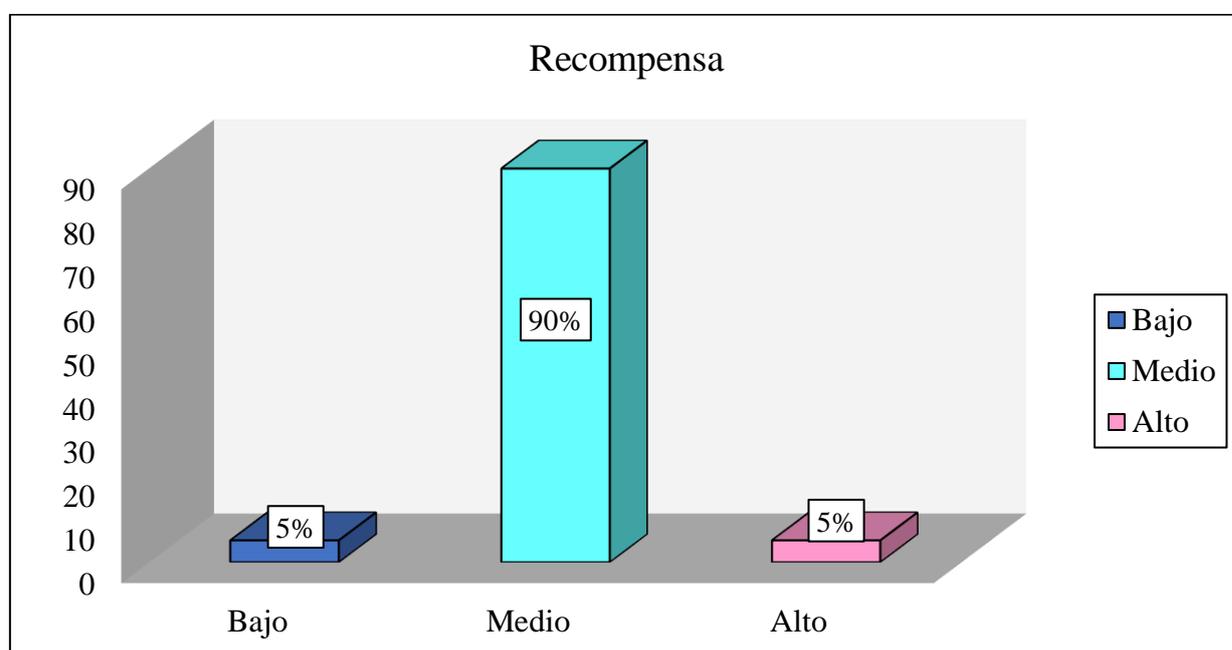
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la dimensión Recompensa, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5	5	5
Medio	36	90	90	95
Alto	2	5	5	100
Total	40	100	100	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 3**

Recompensa



**Interpretación:** Según la tabla 3 y figura 3 de los 40 colaboradores encuestados, 5% perciben la recompensa en un nivel bajo, mientras 90% en un nivel medio y 5% de la población de estudio en un nivel alto.

**Tabla 4**

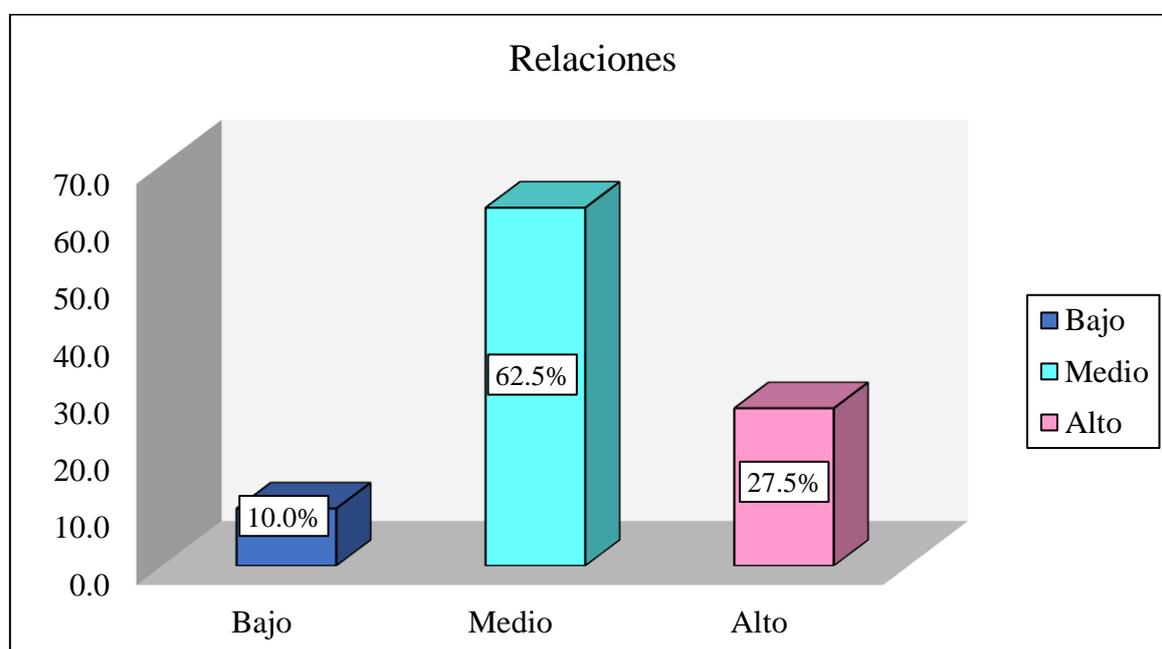
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la dimensión Relaciones, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	10.0	10.0	10.0
Medio	25	62.5	62.5	72.5
Alto	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 4**

Relaciones



**Interpretación:** Según la tabla 4 y figura 4 de los 40 colaboradores encuestados, 10% perciben las relaciones en un nivel bajo, mientras 63% en un nivel medio y 28% de la población de estudio lo percibe en un nivel alto.

**Tabla 5**

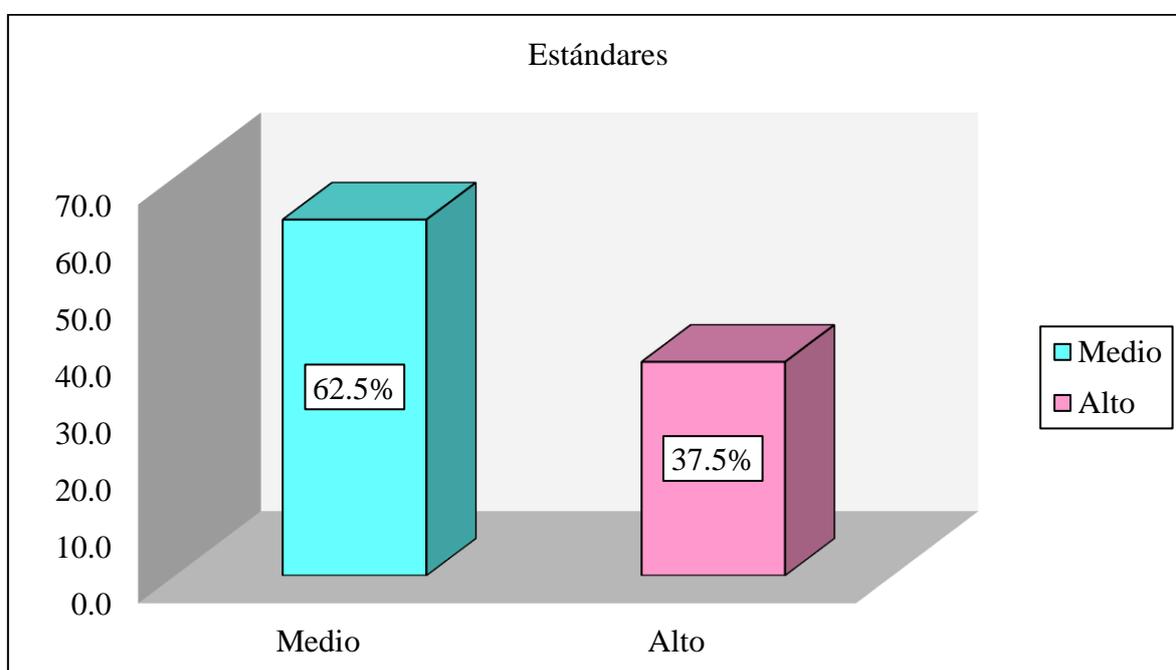
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la dimensión Estándares, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	25	62.5	62.5	62.5
Alto	15	37.5	37.5	100.0
Total	40	100	100	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 5**

Estándares



**Interpretación:** Según la tabla 5 y figura 5 de los 40 colaboradores encuestados, 63% perciben los estándares en un nivel medio y 38% de ellos en un nivel alto.

**Tabla 6**

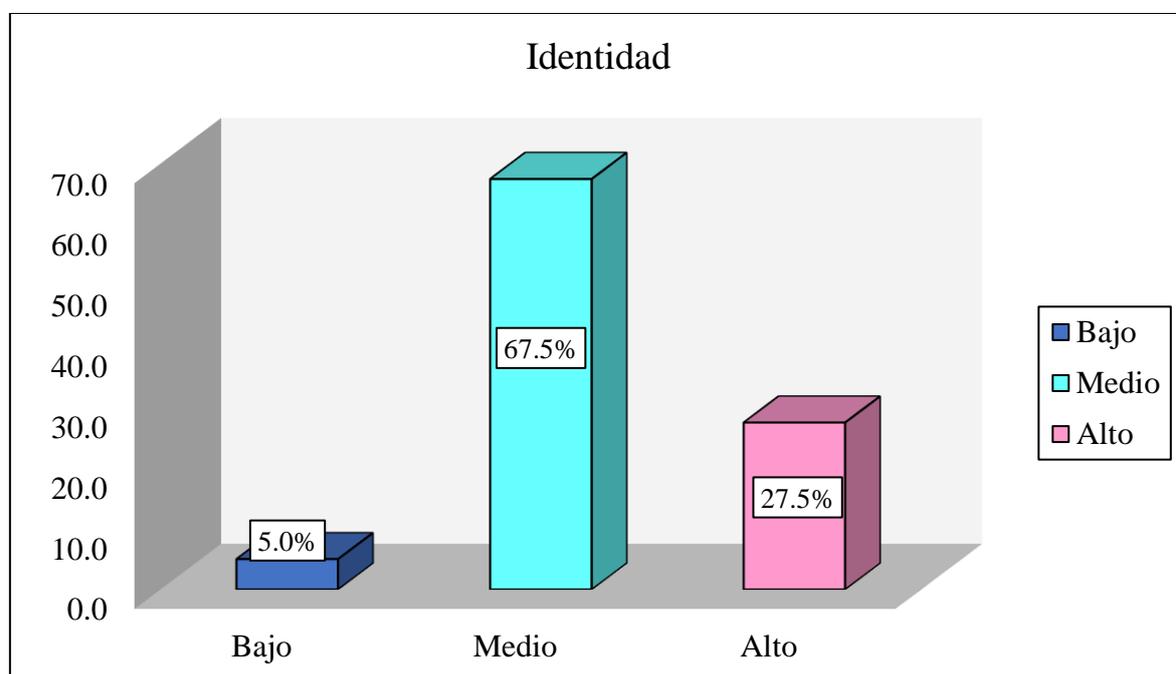
*Distribución de 40 colaboradores del área de producción de la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., según la dimensión Identidad, Hualmay, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5.0	5.0	5.0
Medio	27	67.5	67.5	72.5
Alto	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100	100	

*Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento*

**Figura 6**

Identidad



**Interpretación:** Según la tabla 6 y figura 6 de los 40 colaboradores encuestados, 5% perciben la identidad en un nivel bajo, mientras 68% en un nivel medio y 28% lo perciben en un nivel alto.

#### **4.2. Contrastación de Hipótesis**

No se desarrolló porque el tipo de investigación es descriptiva, por ello no se empleó la hipótesis general y específicas.

## Capítulo V

### Discusión

#### 5.1 Discusión de Resultados

A nivel internacional, se encontraron investigaciones que estudian el clima organizacional, entre ellas, el estudio realizado en Ecuador por Arana (2019) donde tuvo como resultados altos índices en factores que presenta un inadecuado clima organizacional, llegando a la conclusión que existe un déficit en el clima organizacional de la empresa, por ello se planteó estrategias como fomentar mayor motivación en los colaboradores y llevar a cabo capacitaciones que promuevan un adecuado clima organizacional, este resultado difiere con los obtenidos en el presente estudio, donde los resultados nos arrojan un nivel moderado respecto al clima organizacional de los trabajadores de la empresa, esto nos demuestra que aún hay que trabajar ciertos factores para lograr una mejora sobre el ambiente y así mismo poder satisfacer las necesidades de los trabajadores logrando un buen desempeño laboral y mejores éxitos para la empresa.

Asimismo, se hallaron otras investigaciones sobre el Clima organizacional, por ejemplo, el estudio realizado en Colombia por los autores Bastidas, Jimenez, & Paola (2019) tuvo como resultado un alto porcentaje en el clima organizacional, por ello, se llegó a la conclusión que existe un buen manejo de los factores del clima organizacional, por lo tanto, presentan un elevado nivel de producción en la empresa, este resultado guarda divergencia con el estudio presente, donde se señala que el clima organizacional se encuentra en un nivel moderado, de esa manera se pretende tomar acciones que permitan mejorar el clima organizacional y al igual que dicha investigación también lograr un nivel superior.

A nivel nacional se encontraron investigaciones, como por ejemplo, la investigación realizada en Lima por Bravo (2021) que tuvo como objetivo describir los niveles del clima organizacional la cual tuvo un resultado donde el 56.7% de trabajadores perciben un alto nivel de clima organizacional, donde se concluyó que existe un nivel alto de clima organizacional, lo cual, guarda diferencia con nuestra investigación, donde el resultado indica que el 83% de colaboradores aprecia un nivel moderado del mismo. De esta manera podemos comparar cuales son los factores que estarían afectando a la empresa para que no presenten un nivel alto y reforzar la comunicación entre colaboradores y superiores.

Asimismo, entre otras investigaciones desarrolladas en Lima, el estudio elaborado por Rodríguez (2019) tuvo como objetivo general determinar los niveles de Clima organizacional que perciben los colaboradores de dicha empresa, donde, hay mayor preponderancia del 75.1% de colaboradores que perciben un bajo nivel de clima organizacional, la cual difiere con los resultados de nuestro estudio, donde el 83% que representa a la mayoría indica que perciben un nivel moderado. De esta manera se puede observar que al igual que la presente investigación no se logra un nivel alto de clima organizacional, teniendo que identificar cuáles son los factores que afectan para no llegar a dicho nivel.

El estudio realizado en Lima por Agreda (2019) tuvo como objetivo principal determinar el nivel de clima organizacional de los operarios de dicha empresa, donde según el resultado obtenido fue un nivel bajo en el clima organizacional con un 77%, dicho resultado es diferente al presente estudio, dado que se indica que la mayor parte de colaboradores que representa el 83% señalan que perciben un nivel medio del clima organizacional, por ello se pretende realizar actividades para mejorar las relaciones que hay entre los colaboradores, a su vez esto aumentará la identidad con la empresa,

también se busca lograr motivar a los colaboradores través de la recompensa, así habrá una mejor productividad para la empresa, al mismo tiempo, tener en cuenta la estructura organizacional y los estándares para que puedan llevar a cabo sus funciones de una forma impecable y eficaz dentro de la empresa.

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 6.1 Conclusiones

El presente estudio abordó la problemática del Clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024, donde, se observó un inadecuado clima organizacional, por ello se aplicó la encuesta a la población objetivo para tener datos más específicos, donde se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primera: En el presente estudio, el objetivo general describió cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en la población de estudio. De acuerdo a los hallazgos encontrados en los resultados, el clima organizacional tiene predominio en el nivel moderado con un 82.5%, mientras el 12.5% presenta un nivel alto y el 5% en un nivel bajo. Es decir, los colaboradores perciben un nivel medio del clima organizacional, por lo tanto, se pueden proponer estrategias para replantear la estructura, recompensa, fortalecer las relaciones, evaluar los estándares y promover la identidad con la empresa, de este modo, se tiene la posibilidad de mejorar el nivel de clima organizacional.

Segunda: Según el objetivo específico 1, se identificó cómo se manifiesta el nivel de estructura, donde, la mayoría de colaboradores indica que percibe un nivel medio con un 80%, mientras el 10% percibe un alto nivel y el otro 10% un bajo nivel, por ello, se observa que tiene mayor preponderancia el nivel medio, de este modo, se concluye que la una parte de colaboradores aun presentan inconvenientes para adecuarse a las documentaciones y/o formalidades dentro de la empresa, una vez mejorado este aspecto hay posibilidad de lograr un nivel alto en la estructura.

Tercera: Según el objetivo específico 2, se identificó cómo se manifiesta el nivel

de recompensa, los resultados indican que el 90% de colaboradores percibe un nivel moderado, mientras el 5% un alto nivel y el otro 5% un bajo nivel, donde se observa que predomina un nivel medio en los colaboradores, evidenciándose que en su mayoría no se sienten completamente recompensados por su trabajo, lo que impide que puedan dar su cien por ciento en el área de producción.

Cuarta: Según el objetivo específico 3, se identificó cómo se manifiesta el nivel de relaciones, según los resultados el 62.5% de los colaboradores percibe un nivel moderado, mientras el 27.5% presenta un nivel alto y el 10% un nivel bajo, la cual, se observa que el nivel medio es preponderante ante los demás, esto indica que el ambiente entre colaboradores y superiores es medianamente asertivo, de todos modos, se reforzaría el vínculo laboral para lograr un nivel alto en relaciones.

Quinta: Según el objetivo específico 4, se identificó cómo se manifiesta el nivel de estándares, donde, el 62.5% que representa a la mayoría de colaboradores indica un moderado nivel y el 37.5% indica un nivel alto, siendo sobresaliente el nivel medio, es decir, los colaboradores sienten una presión constante por parte de la empresa para conseguir una buena productividad y de esta manera lograr los objetivos propuestos.

Sexta: Según el objetivo específico 5, se identificó cómo se manifiesta el nivel de identidad, donde el 67.5% que representa a la mayoría señala un nivel medio, mientras el 27.5% presenta un alto nivel de identidad y el 5% siendo la menor parte de la población de estudio presenta un bajo nivel de identidad, se puede observar que predomina el nivel medio, en otras palabras, en su mayoría sienten una moderada identificación, sin embargo, hay colaboradores que indican que se sienten completamente identificados con la empresa, esto se da también por el tiempo de servicio de los colaboradores en la organización.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda a futuros investigadores implementar nuevas estrategias e instrumentos que permitan identificar las causas y consecuencias que conlleva no tener un nivel alto de clima organizacional en una empresa.

Se recomienda a los futuros profesionales de Trabajo social seguir realizando investigaciones más a fondo sobre el clima organizacional, ya que es muy importante priorizar el bienestar de cada trabajador en una empresa.

Se recomienda a la empresa que evalúe cada seis meses a sus colaboradores acerca del clima organizacional y la satisfacción que sienten cada uno de ellos, para que puedan identificar las posibles causas que afectan el clima organizacional, los cuales no les permite que puedan llegar un nivel alto y así mejorar las deficiencias que presenta la empresa.

## Capítulo VII

### Referencias

#### 7.1 Fuentes documentales

- Agreda, A. (2019). *Clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo, Periodo 2019*. Tesis pregrado, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4350/TRABSUFICIENCIA\\_AGREDA\\_ASTRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4350/TRABSUFICIENCIA_AGREDA_ASTRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2007). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Chile. Obtenido de <http://www.apsique.cl/node/213>
- Arana, M. (2019). *El Clima Organizacional Como Factor Clave Que Optimiza El Rendimiento De Los Empleados De La Empresa Comercial La Milagreña*. Tesis de Pregrado, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6337/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, L., & Haga, M. (2021). *Clima Organizacional de Operarios del Área de Producción en la Empresa AGROPAEM S.A.C CHANCA Y 2021*. Tesis Pregrado, Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5640/AYALA%20y%20HAGA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, J. (2021). *Clima Organizacional en el Área de Operaciones de una Empresa Industrial en Lima - Perú*. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE\\_TITULO%20PROFESIONAL\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE_TITULO%20PROFESIONAL_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Aten Primaria*, 527-538. Obtenido de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

- Dávila, D., & Nuñez, J. (2017). Clima Organizacional en los colaboradores de una Empresa de Transporte Chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer. Título para obtener el título de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1065/1/TL\\_DavilaGuevaraDoris\\_Nu%C3%B1ezChavarryJhefferson.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1065/1/TL_DavilaGuevaraDoris_Nu%C3%B1ezChavarryJhefferson.pdf.pdf)
- Diaz, S. (2018). *Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda.* Tesis Pregrado, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>
- Escobar, D. (2021). *ESTUDIO DE IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TEXCAUCA S.A DEL SECTOR MEDELLIN.* Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria, Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2168/29.%20TGII%20ESTUDIO%20DE%20IMPACTO%20DEL%20CLIMA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El Clima Organizacional dentro de una Empresa. *CE Contribuciones a la economía.* Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (s.f.). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas.* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ª edición.* Mexico D.F: McGRAW W-HILL EDUCATION. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrarte, J. (2015). *"Identidad Laboral en el Personal Administrativo de una Empresa Multinacional de Consumo Masivo"*. Guatemala de la Asunción: Universidad

- Rafael Landívar . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Herrarte-Jose.pdf>
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Redalyc.org*, 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>
- Riberos, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Redalyc.org*, 135-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>
- Rodriguez, I. (2019). *Clima Organizacional Percibido por Colaboradores Internos de una Empresa Contac Center de Lima Metropolitana 2019*. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3695/RODRIGUEZ%20MEJIA%20ISAC%20OSCAR-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Almanza, R., Calderon, P., & Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. (3 ed.). (O. Fernández, Ed.) PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 18 de marzo de 2023, de <https://drive.google.com/file/d/1-3wqx7vGGCn6O4FxMPkzKwl5E4tByYXX/view>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México D.F.: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/559b61ce-3026-4742-a717-1236b3c89778/content>

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

### 7.3 Fuentes hemerográficas

Acosta, B., & Venegas, C. (18 de Enero de 2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un Estudio Exploratorio. *REVISTA IIPSI*, 13(1). Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>

### 7.4 Fuentes electrónicas

Chávez, Z. (09 de Mayo de 2013). *La Teoría de los dos factores de Herzberg*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/qx6yhq8abqsb/la-teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/#:~:text=Se%20cuestiona%20la%20confiabilidad%20de,otra%20similar%20en%20forma%20diferente>.

Cueva, L.; Martín, A. & Pérez, J. (s.f.). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Obtenido de gestiopolis, de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

Escudero, J., Arano, R., & Delfín, L. (19 de Agosto de 2016). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

- Folgueiras, P. (2016). *La Entrevista*. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Ferrer, C. (20 de Mayo de 2020). *Líderes según la relación con sus seguidores*. Obtenido de <https://www.salusplay.com/blog/lideres-segun-relacion-seguidores/>
- Galvis, F. (27 de 08 de 2019). *Henri Fayol Principios*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/federicogalvis/henri-fayol-166941059>
- Hernández, Fernánde, & Baptista. (2021). *Diseño transversal descriptivo, según Hernández & otros*. Recuperado el 20 de 03 de 2023, de Club Ensayos: <https://www.clubensayos.com/Informes-de-Libros/Dise%C3%B1o-transversal-descriptivo-seg%C3%BAAn-Hern%C3%A1ndez-otros/5311602.html>
- Lario, B. (7 de Enero de 2022). *El Ambiente en el Trabajo*. Obtenido de Revista Médica: <https://revistamedica.com/ambiente-laboral-tipos/>
- Lloria, R. (4 de Agosto de 2016). *Liderazgo Informal*. Obtenido de <https://ined21.com/liderazgo-informal/>
- Martins, J. (17 de Agosto de 2022). *Liderazgo transaccional: qué es y cómo aplicarlo en tu empresa*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/transactional-leadership>
- Ortega, S., & Perdomo, J. (Mayo de 2007). *Universidad La Sabana*. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, P. (18 de Diciembre de 2019). *Clima Organizacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (13 de Marzo de 2014). *Recompensa*. Obtenido de Definición.DE: <https://definicion.de/recompensa/#:~:text=Recompensa%20es%20la%20acci%C3%B3n%20y,m%C3%A9rito%20o%20compensar%20un%20da%C3%B1o.>
- Redager, B. (18 de Diciembre de 2018). *Liderazgo formal: características, ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/liderazgo-formal>

Serra, L. (s.f). *Los 14 Principios de H. Fayol para administrar una empresa*. Obtenido de <https://asociacionmetal.com/los-14-principios-h-fayol-administrar-una-empresa/#:~:text=La%20remuneraci%C3%B3n%20debe%20ser%20la,promoci%C3%B3n%20dentro%20de%20la%20empresa>

Sevilla, P. (2020). *Pirámide de Maslow*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20pir%C3%A1mide%20de%20las%20necesidades%20de%20Maslow,necesitamos%20cubrir%20en%20primera%20instancia>

Torres, B. (s.f.). *Método cuantitativo según autores*. Recuperado el 20 de 03 de 2023, de TESIS PLUS: <https://tesisplus.com/metodo-cuantitativo/metodo-cuantitativo-segun-autores/>

UNICEF. (s.f.). *Misión #5 - Cooperación*. Obtenido de Unicef: <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-5-cooperaci%C3%B3n>

Velázquez, A. (s.f). *Desempeño Laboral: Qué es, como medirlo y mejorarlo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES GERONIMO S.A.C., HUALMAY, 2024</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones e Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿Cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	Describir cómo se manifiesta el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024		Clima Organizacional	<b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Relación</li> <li>• Estándares de desempeño</li> <li>• Identidad</li> </ul>	<b>Diseño de investigación:</b> Es de diseño no experimental de tipo transversal, descriptiva.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas Organizacionales</li> <li>• Formalismo</li> <li>• Políticas</li> <li>• Jerarquías</li> <li>• Regularizaciones</li> </ul>	<b>Población:</b> Está constituida por 40 colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones
¿Cómo se manifiesta el nivel de estructura en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	Identificar cómo se manifiesta el nivel de estructura en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.				
¿Cómo se manifiesta el nivel de recompensa en los colaboradores	Identificar cómo se manifiesta el nivel de recompensa en los colaboradores				

del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulos recibidos por el trabajo bien hecho</li> <li>• Utiliza más el premio que el castigo</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Buenas relaciones sociales</li> <li>• Normas de rendimiento</li> <li>• Metas implícitas y explícitas</li> <li>• Estándares alcanzados</li> <li>• Compartir los objetivos personales con los de la organización</li> <li>• Ser miembro activo de la organización</li> </ul>	<p>Geronimo S.A.C., 2024.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de Clima Organizacional en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.</p>
¿Cómo se manifiesta el nivel de relaciones en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	Identificar cómo se manifiesta el nivel de recompensa en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.					
¿Cómo se manifiesta el nivel de estándares en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	Identificar cómo se manifiesta el nivel de estándares en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.					
¿Cómo se manifiesta el nivel de identidad en los colaboradores del área de producción en empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024?	Identificar cómo se manifiesta el nivel de identidad en los colaboradores del área de producción en la empresa Negocios e Inversiones Geronimo S.A.C., Hualmay, 2024.					

**Anexo 2. Instrumento(s) para la toma de datos****Escala Likert****CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES GERONIMO S.A.C., HUALMAY, 2024**

Autor: Ayala &amp; Haga (2021)

Adaptación: Miranda &amp; Ñaupari (2024)

**Instrucciones:**

En el siguiente cuestionario usted podrá observar una serie de preguntas sobre el Clima Organizacional, donde, cada una de ellas cuenta con cuatro alternativas de respuesta, siendo:

No deje ningún ítem sin responder y tampoco responda dos veces en un mismo ítem.

**Calificación**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

A continuación, usted debe marcar (X) la alternativa que considere correcta, según la situación que refleje la realidad de la organización. De antemano se le pide la sinceridad del caso. Asegurarse de marcar todas las alternativas.

Edad:

Sexo: 1. Femenino ( ) 2. Masculino ( )

Estado Civil: 1. Soltero(a) ( ) 2. Casado(a) ( ) 3. Conviviente ( ) 4. Divorciado(a) ( )

5. Viudo(a) ( )

Tiempo de servicio: 1) 0 a 6 meses 2) 6 meses a 1 año 3) 1 año a más

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
<b>ESTRUCTURA</b>					
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.				
2	Conozco claramente las políticas y/o normas de esta organización.				

3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				
4	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
5	El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
<b>RECOMPENSA</b>					
6	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
7	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
8	Cuando cometo un error me sancionan.				
<b>RELACIONES</b>					
9	La relación entre jefe y trabajador tiende a ser agradable.				
10	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
11	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
<b>ESTÁNDARES</b>					
12	En esta organización existe un rendimiento bastante alto.				
13	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal.				
14	La dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marcha bien.				
<b>IDENTIDAD</b>					
15	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
16	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía.				
17	En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses.				

## Anexo 3. Trabajo estadístico desarrollado

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ENCUESTADOS	ITEMS																	SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	51
E2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	45
E3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
E4	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	1	43
E5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	44
E6	3	4	4	2	2	1	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	47
E7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	47
E8	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	4	1	4	39
E9	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	46
E10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	51
E11	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	4	2	3	43
E12	1	4	4	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	4	2	3	44
E13	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	44
E14	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	1	1	4	4	2	50
E15	3	3	4	1	1	3	1	1	4	3	1	4	4	4	3	1	1	42
E16	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	45
E17	4	4	4	3	2	3	2	1	3	4	1	4	3	4	4	2	4	52
E18	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	35
E19	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	28
E20	4	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	44
<b>VARIANZA</b>	0.590	0.600	0.690	0.540	0.548	0.640	0.528	0.428	0.648	0.750	0.560	0.488	0.390	0.640	0.660	0.588	0.648	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	9.933																	
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	29.948																	

$\alpha$ :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	<b>0.71</b>
k:	Número de ítems del instrumento	→	17
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	9.933
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento.	→	29.948

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

**0.71** Nuestro instrumento es muy confiable

**Anexo 4. Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento**

