

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

"CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN UBICADA EN LA AVENIDA NICOLÁS AYLLÓN EN EL DISTRITO DE EL AGUSTINO EN EL AÑO 2021 "

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Luis Fernando Padilla Gonzales

Yolanda Ashley Yuriko Rivera Tarazona

Asesor:

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero

<https://orcid.org/0000-0003-3352-8779>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Bases teóricas	11
1.3. Antecedentes	15
1.4. Hipótesis	23
1.5. Justificación Teórica	23
1.6. Justificación Metodológica	24
1.7. Justificación Practica	24
1.8. Formulación del problema	24
1.8.1. Problema General	24
1.9. Objetivo General	25
1.10. Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA26
2.1. Tipo de investigación	26
2.2. Enfoque del Estudio	26
2.3. Nivel de Investigación	26
2.4. Diseño de Investigación	26
2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	27
2.5.1. Población o Universo	27

2.5.2. Población finita	27
2.5.3. Muestra	27
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	28
2.6.1. Técnica	28
2.6.2. Instrumento	28
2.6.3. Cuestionario	28
2.6.4. Validez y confiabilidad de información	28
2.7. Procedimiento y análisis de datos	29
2.8. Aspectos éticos	29
CAPITULO III. RESULTADOS	30
3.1. Objetivo general	30
Capitulo IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
3.1. Discusión	34
3.2. Conclusión	38
3.3. Recomendaciones	39
Referencias	41
ANEXOS	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad	28
Tabla 2 Objetivo General	30
Tabla 3 Dimensión involucramiento laboral	31
Tabla 4 Dimensión comunicación	32
Tabla 5 Dimensión condiciones laborales	33
Tabla 6. Matriz de consistencia	46
Tabla 7. Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	48
Tabla 8. Tabla de Datos SPSS.....	48
Tabla 9 Está clara la definición de la visión, misión y valores en la institución	50
Tabla 10 Te sientes identificado con las metas propuestas de la institución.	51
Tabla 11 Se siente comprometido con el éxito de la institución.	52
Tabla 12 53	
Tabla 13 54	
Tabla 14 55	
Tabla 15 La organización brinda los medios adecuados para la búsqueda de la información.	56
Tabla 16 Existe la interacción entre personas de diferentes jerarquías.	57
Tabla 17 La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	58
Tabla 18 El supervisor toma en cuenta las opiniones que le brindan.	59
Tabla 19 La remuneración está de acuerdo con el desempeño y logros de objetivos alcanzados.	60
Tabla20 La organización brinda un espacio adecuado para el desenvolvimiento de sus actividades.61	
Tabla 21 Suele haber una adecuada administración de los recursos de la organización.	62
Tabla 22 Suelen dar la facilidad del uso de la tecnología para	63
Tabla 23 La organización brinda los materiales adecuados para realizar sus actividades.	64

Índice de Figuras

Figura 1 Objetivo General

Figura 2 Dimensión involucramiento laboral

Figura 3 Dimensión comunicación

Figura 4 Dimensión condiciones laborales

33

Figura 5 Está clara la definición de la visión, misión y valores en la institución.

Figura 6 Te sientes identificado con las metas propuestas de la institución.

Figura 7 Se siente comprometido con el éxito de la institución.

Figura 8 Suele considerarse factor importante para el éxito y prosperidad de la institución.

Figura 9 La organización promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

Figura 10 La organización brinda acceso a la información necesaria para cumplir con las actividades.

Figura 11 La organización brinda los medios adecuados para la búsqueda de la información.

Figura 12 Existe la interacción entre personas de diferentes jerarquías.

Figura 13 La organización fomenta y promueve la comunicación interna.

Figura 14 El supervisor toma en cuenta las opiniones que le brindan.

Figura 15 Remuneración está de acuerdo con el desempeño y logros de objetivos alcanzados.

Figura 16 Organización brinda un espacio adecuado para el desenvolvimiento de actividades.

Figura 17 Suele haber una adecuada administración de los recursos de la organización.

Figura 18 Suelen dar la facilidad del uso de la tecnología para llevar a cabo sus labores.

Figura 19 La organización brinda los materiales adecuados para realizar sus actividades.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es describir la importancia del clima organizacional en la empresa de importaciones y exportaciones, ubicada en Av. Nicolás Ayllón del distrito de El Agustino en el año 2021. El enfoque empleado es cuantitativo y el tipo de investigación es básica. Asimismo, se utilizó un nivel de investigación descriptiva, no experimental y de corte transversal. La investigación se elaboró a partir una muestra de 25 empleados que trabajan en la mencionada empresa de importaciones y exportaciones.

La herramienta utilizada para acopiar los datos fue un cuestionario diseñado de manera virtual validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte (UPN). El propósito de la encuesta fue ayudar a obtener información que describir la importancia del clima organizacional en la empresa antes indicada. Los resultados obtenidos se exponen en tablas y gráficos de barras.

Se concluye que las dimensiones con más incidencia en el clima organizacional corresponden al involucramiento (compromiso con el éxito de la institución), la dimensión comunicación (acceso a la información) y la dimensión de las condiciones laborales (labores en función a planes establecidos). Adicionalmente, las limitaciones del estudio se explican por el acceso restringido a información sensible y al tiempo disponible para la recopilación de información.

PALABRAS CLAVE: Comunicación, clima organizacional, rendimiento laboral, satisfacción laboral

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Referencias

- Acuña Bartolo, R. L. (2018). *Clima Organizacional del Personal Administrativo de La Empresa CORMEI Contratistas Generales S.A.C. Lima Perú, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima]. Lima.
- Anchundia Choez, J. V. (2019). *Clima organizacional de la empresa logística bananera s.a. logban y su incidencia en el logro de metas organizacionales*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio digital.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45474/1/Tesis%20Jessica%20Anchundia%20Choez%20-%20Sep2019.pdf>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (Vol. 5). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- ASCENDO. (14 de Agosto de 2018). ASCENDO.BLOG. Repositorio digital.
<https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Bravo, J. J. (2021). *Clima Organizacional en el área de operaciones de una empresa industrial en Lima-Perú* [Tesis de licenciatura, Lima].
- Briones Ordinola, S. R. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional. Caso una empresa de telecomunicaciones con sede chiclayo,2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]. Repositorio digital.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2475/1/TL_BrionesOrdinolaSheyla.pdf
- Candia Briones, M. P., Romero Proboste, V. V., & Quilodran Troncoso, L. A. (2018). *Clima Organizacional Coca Cola Embonor S.A. Sucursal Chillán* [Tesis de Licenciatura, Chillán: UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3304/1/Candia%20Briones%20C%20Mar%203%20ADa%20Paulina.pdf>
- Canseco Melchor, F., y Ojeda García, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (2), 183-194.
- Capetillo Mejia, F. M. (2020). *Estudio diagnóstico de clima organizacional en institución educativa* [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Matamoros, Matamoros]. Repositorio digital.
https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1259/1/Francisca%20Mireya%20Capetillo-Clima%20Organizacional%20en%20Institucion%20educativa_Capetillo%20.pdf

- Capetillo Mejia, F. M. (s.f.). *Estudio diagnóstico de clima organizacional en institución educativa*.
- Carrasco Díaz, S. O. (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Chancolla Chancolla, H. (2019). *Clima organizacional de la empresa plasticop del distrito de la victoria – lima, año 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio digital <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9708>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (Vol. 7)*. McGraw-Hill Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chirinos Araque, Y., y Meriño Córdoba, V. H. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 43-61. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Cordero Torres, W. I., y Ramírez Broncano, C. C. (2019). *Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Fouscas Trading Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Lima, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima]. Repositorio digital <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3472>
- De La Cruz Nuñez, M. E., y Vilca Horna, A. L. (2018). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa sedalib s.a. trujillo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. Repositorio digital https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7137/1/REP_COM_MAR%C3%8DA.DE_LACRUZ_ANA.VILCA_INFLUENCIA.COMUNICACI%C3%93N.INTERNA.CLIMA.ORGANIZACIONAL.EMPRESA.SEDALIB.TRUJILLO.2018.pdf
- Delgado, J. M. (2020). *Clima organizacional en las diferentes Gerencias de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de Seguros EsSalud 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú]. Repositorio digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43800/Delgado_CJM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dioses Zavala, P. R. (2018). *Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa textil Almeriz S.A., Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16115/Dioses_ZPR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espaderos, A. R. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa* [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla]. Repositorio digital <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
- Guevara Pazmiño, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito]. Repositorio digital. <http://hdl.handle.net/10644/6169>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Iglesias, A. L., Torres, J. M., & Mora, Y. (2020). *Estudios de clima organizacional: revisión integrativa*. La Habana.
- Loayza Huachaca, K. (2018). *El Clima Organizacional en los colaboradores del área de corte de la empresa Texgroup. S.A, Periodo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima]. Repositorio digital http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4360/TRABSUFICIENCIA_LOAYZA_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Ortiz, C. (2020). *Estudio Del Clima Organizacional En Una Empresa De Manufactura* [Tesis De Maestría, Instituto Tecnológico De Matamoros]. Repositorio digital https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1271/1/_ChristianLopez%20-Clima-Organizacional-Tesis-%20Ileana%20Guzman.pdf
- Luc, B. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas S.A. de C.V. de <https://corganizacionall.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Martos Estrada, J. L. (2018). *Clima organizacional basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo Cl - SPC, en la empresa Fameservi RG S.A.C., Trujillo - 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo]. Repositorio digital <http://hdl.handle.net/11537/23508>
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Molina Díaz, E. O., y Pomares Paredes, M. L. (2018). *Influencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Industria Alimentaria D' Julia S.A.C., Lima, 2018*. [Tesis De Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima]. Repositorio digital <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4105>
- Oca Mares, C. M., y Huayra Humani, Y. P. (2017). *Condiciones De Trabajo Del Personal Del Área De Mantenimiento De La Empresa Dcr Minería Y Construcción De Arequipa 2017*. [Tesis De

- Licenciatura, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Arequipa]. Repositorio digital <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/RIocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orbegoso Galarza, A. (2015). *Meta-Analisis De Investigaciones Sobre Clima Organizacional En El Peru*. Revista Universidad Cesar Vallejo.
- Palella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa (Vol. 3)*. Fedupel.
- Parraguez, I. N. (2019). *El Involucramiento Laboral En El Siglo XXI*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo]. Repositorio digital https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* v.16 (3), 493-505.
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional* <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Piedra Alvarado, T. (2017). *Estudio de clima organizacional para la empresa Mundiplast Cia. Ltda 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay, Cuenca]. Repositorio digital <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6777/1/12771.pdf>
- Quispe Aucacusi, L. Y. (2018). *Clima Organizacional En El Banco De La Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco-2018*. [Tesis de bachiller, Universidad Andina Del Cusco, Cusco]. Repositorio digital http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2065/1/Leydy_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Rodríguez Mejía, I. O. (2019). *Clima Organizacional Percibido Por Colaboradores Internos De Una Empresa Contac Center De Lima 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima]. Repositorio digital, <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3695/RODRIGUEZ%20MEJIA%20ISAC%20OSCAR-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rondon Chavez, M. A. (2020). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio de la empresa Calera El Zasal E.I.R.L., Bambamarca, 2020*. [Trabajo de investigación. Universidad Privada del Norte, Cajamarca]. Repositorio digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25915>
- Sandoval Caraveo, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional, 83-84.
- Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

Repositorio digital <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Uribe, J. F. (2015). *México: El Manual Moderno, S.A. de C.V.* Clima y ambiente organizacional Trabajo, salud y factores psicosociales. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>