

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL,  
PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO  
PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
CORPORACIÓN DE ALIMENTOS S.A.C EN LA  
CIUDAD DE PIURA - 2011**

**TESIS**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**  
**AVENDAÑO SERNAQUÉ, KAREN ISABEL**  
**VILCHEZ CARRIÓN, CAROLIN MARILLY**

**ASESOR METODOLÓGICO**  
**BAYONA ESPINOZA, Ricardo**

**ASESOR ESPECIALISTA**  
**RODRIGUEZ PEÑA, Nélida**

**PIURA – PERÚ**  
**2012**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a nuestros familiares que por su cariño y su ejemplo;  
A nuestros Maestros por brindar y compartir sus conocimientos;  
Y a nuestros compañeros por su apoyo moral.

Karen Isabel y Carolin Marilly

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios,

A nuestros padres y hermanos,

A todas y cada una de las personas que participaron en la investigación realizada, ya que invirtieron su tiempo y conocimientos para ayudarnos a completar nuestro trabajo de tesis.

Por último, quiero agradecer a todas aquellas personas que sin esperar nada a cambio compartieron pláticas, conocimientos y diversión. A todos aquellos que durante los cinco años que duró este sueño lograron convertirlo en realidad.

## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

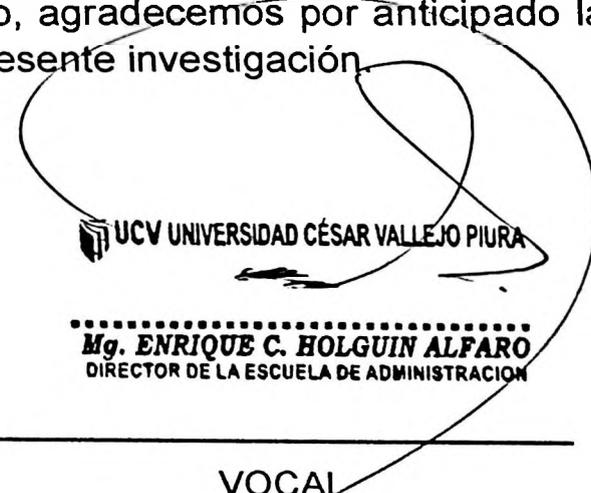
Cumpliendo con la disposición vigente emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, sometemos a vuestro criterio profesional y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CORPORACIÓN DE ALIMENTOS S.A.C EN LA CIUDAD DE PIURA - 2011”

Con la convicción que se otorgara el valor justo, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.



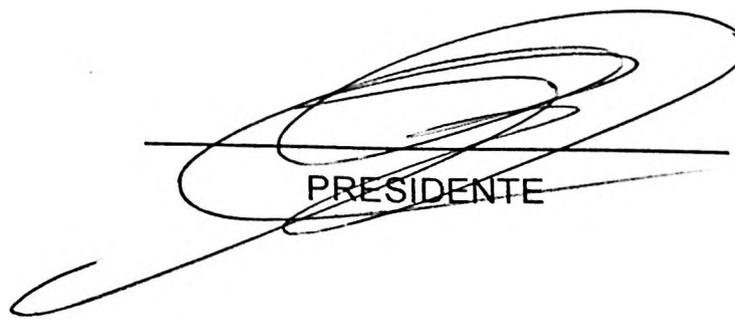
SECRETARIO



UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PIURA

Mg. ENRIQUE C. HOLGUIN ALFARO  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

VOCAL



PRESIDENTE

# ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Introducción.....	VIII
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del Problema.....	10
1.2. Formulación del Problema.....	11
1.2.1. Pregunta General.....	11
1.2.2. Preguntas Específicas.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitación.....	12
1.5. Antecedentes.....	12
1.6. Objetivos.....	16
1.6.1. Objetivo General.....	16
1.6.2. Objetivos Específicos.....	16
<b>II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</b>	
2.1. Marco Teórico.....	18
2.1.1. Clima Organizacional.....	18
2.1.1.1. Enfoques del Clima Organizacional.....	21
2.1.1.2. Importancia y características del Clima Organizacional...	23
2.1.1.3. Factores del Clima Organizacional.....	25
2.1.2. Dimensiones de la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)..	26
Otros Instrumentos para Medir el Clima Organizacional.....	27
2.2. Marco Conceptual.....	28
2.3. Marco Normativo.....	33
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis.....	38
3.1.1. Hipótesis General.....	38
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	38
3.2. Variables.....	38
3.2.1. Definición de Variables.....	38
3.2.2. Definición Operacional.....	39
3.3. Metodología.....	40
3.3.1. Tipo de Estudio.....	40

3.3.2. Diseño de la Investigación.....	40
3.4. Población y Muestra.....	40
3.4.1. Población.....	40
3.4.2. Muestra.....	40
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5.1. Técnicas.....	41
3.5.2. Instrumentos.....	41
3.6. Métodos de Análisis de Datos.....	42
3.6.1. Procedimiento de Datos.....	42
3.6.1.1. Procedimiento Manual.....	42
3.6.1.2. Procedimiento Electrónico.....	42
3.6.1.3. Procedimiento Gráfico de Datos.....	42

#### **IV. RESULTADOS**

4.1. Descripción de Resultados.....	44
4.2. Discusión de Resultados.....	64
4.2.1. Elaboración de Escala.....	64
4.2.2. Escala de Likert.....	64
4.3. Contrastación de Hipótesis.....	76
4.3.1. Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional.....	78
4.3.2. Introducción.....	78
4.3.3. Objetivo.....	78
4.3.4. Actividades.....	78
4.3.5. Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional de la Corporación de Alimentos S.A.C.....	79
4.4. Actividad: Reconocimiento y Logro de Objetivos.....	84
4.4.1. Objetivo General.....	84
4.4.2. Objetivos Específicos.....	84
4.4.3. Finalidad.....	84
4.4.4. Personal Objetivo.....	84
4.4.5. Actividades.....	85
4.4.6. Recursos.....	86
4.5. Presupuesto de Mejora.....	87

#### **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	89
5.2. Recomendaciones.....	92

#### **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

6.1. Referencias Bibliográficas.....	94
--------------------------------------	----

## **ANEXOS**

## **RESUMEN**

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Esto no ocurre en muchas empresas de aquí que para llegar a un nivel donde los empleados alcancen todo su potencial productivo y creativo es necesario la aplicación de estímulos organizacionales en el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa Corporación de Alimentos S.A.C, e incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Es por este motivo que se plantea desarrollar este trabajo de tesis.

Los resultados de la presente investigación revelan cierta deficiencia en lo que respecta a la eficiencia y terminación de tareas, ya que se dio a conocer que los trabajadores no son muy eficientes y prácticos, que no prestan mucha atención a la terminación de su trabajo, y esto recae a que en ciertas ocasiones no realizan completamente las tareas que les demanda la organización.

Con lo que respecta a la relación trabajador – jefes es en cierto grado la adecuada, debido a que estos, los jefes, ayudan y motivan al personal para crear un buen clima laboral, pero todavía existe un cierto grado de desconfianza de parte de los trabajadores hacia sus jefes, que no tratan problemas personales con ellos.

También se concluye que el personal tiene la suficiente autonomía para desarrollar su trabajo y se sienten totalmente identificados con la empresa.

Por otro lado se recomienda a la empresa fortalecer el trabajo en equipo en el que se incluya la cooperación, la asistencia y disciplina, de tal manera que se permita alcanzar los objetivos o metas atrasados.

Incentivar y desarrollar actividades que conlleven a mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Se les recomienda a los jefes de cada área, asistir a cursos o capacitación que involucren temas de liderazgo, motivación, trabajo en equipo, entre otros.

De la misma forma, se recomienda a la empresa implementar programa de reconocimientos por las buenas acciones del personal como publicaciones de boletines, indicando el reconocimiento por desempeño, onomástico, entre otros. Al igual que promover el desarrollo potencial creativo del personal. Así mismo se recomienda desarrollar diversas actividades de la empresa que coadyuven al mantenimiento del buen Clima Organizacional.

## ABSTRACT

The organizational climate is a major issue today for most organizations, which seek a continuous improvement of the environment and your organization to achieve improved productivity, without losing sight of the human resource.

This does not happen in many companies here that to reach a level where employees reach their full productive and creative potential is necessary to apply organizational incentives in improving the organizational climate worker in "Corporación de alimentos SAC" and increasing productivity and job performance. It is for this reason that aims to develop this thesis.

The results of this study show some deficiencies with respect to efficiency and completion of tasks, as it was revealed that workers are not very efficient and practical, which do not pay much attention to the completion of their work, and this lies in that sometimes do not realize fully the tasks that demand the organization.

With regard to the relationship between worker - bosses is to some extent appropriate, because these, heads, help and motivate staff to create a good working environment, but there is still a degree of mistrust on the part of workers to their bosses that do not address personal problems with them.

It is also concluded that staff have sufficient autonomy to develop their work and feel totally identified with the company.

On the other hand it is recommended that the company strengthen teamwork which includes cooperation, attendance and discipline, so as to enable meeting the objectives or goals behind.

Encourage and develop activities leading to improving interpersonal relationships of employees.

It is recommended to the heads of each area, to attend courses or training that involves issues of leadership, motivation, teamwork, among others.

Likewise, it is recommended the company implement recognition program for good deeds as publications staff newsletters, indicating the recognition performance, birthday, among others. As creative potential to promote the

development of staff. It also is recommended to develop various business activities that contribute to the maintenance of good organizational climate.