



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Evaluacion del clima organizacional percibido por los
trabajadores de la empresa “Otto Grill” provincia, 2017”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Garcia Sotil Walter Deivis

ASESOR:

Mtr. Flores Sotelo, Willian Sebastian

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administracion del Talento Humano

PERÚ - 2017

Dedicatoria

A dios por darme la fuerza dia a dia de seguir adelante, y a mi familia que es lo más hermoso que puede tener un ser humano, ya que nos dan la estabilidad en este mundo.

Agradecimiento

Al Dr. William Flores Sotelo, por su apoyo incondicional, y por sus aportes en la presente tesis. A la universidad Cesar Vallejo. A la Empresa Otto Grill.

Declaración de Autoría

Yo, **Walter Deivis Garcia Sotil**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Evaluación del clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill provincia, 2017” presentada, en 66 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de Febrero del 2018

Firma

Walter Deivis Garcia Sotil

DNI: 70114452

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Evaluación del clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill provincia 2017, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de maestro en Gestión del Talento Humano.

En el presente trabajo, se estudia el clima organizacional. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 07 de Febrero del 2018

Br. Walter Deivis Garcia Sotil

Indice de contenido

1.1	Antecedentes	13
	1.1.1 Internacionales	14
	1.1.2 Nacionales	16
1.2	Fundamentación científica, técnica o humanística	19
	1.2.1 Variable: Clima organizacional	19
	1.2.1.1 Historia del clima organizacional	20
	1.2.1.1.1 Teoría del clima Organizacional de Litwin y stringer	21
	modelo de Litwin y Stringer	22
	1.2.2 Litwin y Stringer y sus nueve dimensiones	26
	1.3.1 Importancia del Clima Organizacional	29
1.3	Justificación	30
	1.3.1 Teórica	31
	1.3.2 Práctica	31
1.4	Problema	31
	1.4.1 Problema General	32
	1.4.1.1 Problema Específico	33
1.5	Objetivos	34
	1.5.1 Objetivo general	34
	1.5.1.1 Objetivos específicos	35
II.	Marco metodológico	36
2.1	Variables	37
	2.1.1 Variable Clima organizacional	37
2.2	Operacionalización de variables	37
	2.2.1 Variable Clima organizacional	38
2.3	Método de la investigación.	38
2.4	Tipo de Investigación	39
2.5	Diseño de la Investigación.	39
2.6	Población de estudio	39

2.6.1 Muestra	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.7.1 Instrumentos	40
2.7.2 Proceso de baremacion	42
2.7.3 Validacion de juicio de expertos	43
2.7.4 Confiabilidad de los datos de los instrumentos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	43
2.9 Aspectos éticos	43
III. Resultados	44
3.1 Descripción de los resultados	45
3.1.1 Descripción de la variable Clima organizacional	45
IV. Discusión	54
V. Conclusiones.	64
VI. Recomendaciones	67
VII. Referencias Bibliograficas.	69
VIII. Anexos	74

Indice de Tabla

Tabla 1.	<i>Operacionalizacion de la variable</i>	38
Tabla 2.	<i>Niveles de Clima Organizacional</i>	41
Tabla 3.	<i>Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional</i>	42
Tabla 4	<i>Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional</i>	42
Tabla 5.	<i>Expertos validadores de los instrumentos</i>	43
Tabla 6.	<i>Alfa de Cronbach: Variable Clima organizacional.</i>	42
Tabla 7.	<i>niveles del clima organizacional</i>	46
Tabla 13.	<i>Dimension estructura del clima organizacional</i>	47
Tabla 14.	<i>Dimension responsabilidad del clima organizacional</i>	48
Tabla 15.	<i>Dimension recompensa del clima organizacional</i>	48
Tabla 16.	<i>Dimensión desafíos del clima organizacional</i>	49
Tabla 17	<i>Dimension relaciones del clima organizacional</i>	50
Tabla 18	<i>Dimension cooperación del clima organizacional</i>	51
Tabla 19.	<i>Dimension estándares del clima organizacional</i>	51
Tabla 20.	<i>Dimension conflicto del clima organizacional</i>	52
Tabla 21.	<i>Dimension identidad del clima organizacional</i>	53

Indice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Niveles del clima organizacional	46
<i>Figura 2.</i>	Resultados de la dimensión estructura del clima organizacional	47 48
Figura 3.	Resultados de la dimensión responsabilidad del clima organizacional	48
Figura 4.	Resultados de la dimensión recompensa del clima organizacional	49
Figura 5.	Resultados de la dimensión desafíos del clima organizacional	
Figura 6.	Resultados de la dimensión relaciones del clima organizacional	50
Figura 7	Resultados de la dimensión cooperación del clima organizacional	51 51
Figura 8.	Resultados de la dimensión estándares del clima organizacional	
Figura 9	Resultados de la dimensión conflicto del clima organizacional	52
Figura 10	Resultados de la dimensión identidad del clima organizacional	53

Resumen

Se sabe que la mayor parte de nuestras vidas estamos más vinculados en nuestras labores y lugares de trabajo, ambiente laboral. Por este motivo, el concepto del clima organizacional ha tomado mucha importancia para aquellas organizaciones modernas que compiten por buscar el equilibrio entre clima y ambiente de los colaboradores dentro de las corporaciones. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo descubrir el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill provincia 2017.

Con respecto a la metodología se desarrollo bajo el enfoque cuantitativo, se siguió el esquema del tipo descriptivo deductivo. La presente investigación fue básico de nivel descriptivo. El diseño fue no experimental de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 151 trabajadores.

El instrumento utilizado para recoger datos fue el cuestionario, que estuvo construido por nueve ítems. Los resultados evidenciaron que el 69.5% de los trabajadores en la empresa Otto Grill provincia 2017, consideraban que el clima organizacional es regular.

Palabras claves: clima organizacional, trabajadores, equilibrio, ambiente laboral.

Abstract

It is known that most of our lives are more linked in our work and workplaces, working environment. For this reason, the concept of organizational climate has taken much importance for modern organizations that compete to find the balance between climate and environment of the employees within corporations. Therefore, this research is aimed at discovering the organizational climate, perceived by the workers of the company Otto Grill province 2017.

With respect to the methodology developed under the quantitative, approach is followed the deductive descriptive scheme . This research was basic descriptive level. The design was not experimental cross-cut. The study sample was conformed by 151 workers.

The instrument used for collecting data was the questionnaire, which was built by nine items. The results showed that the 69.5% of the workers in the company Otto Grill province 2017, considered that the organizational climate is regular.

Key words: organizational climate, workers, balance, work environment.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Angulo *et al* (2012) *Análisis del impacto del clima organizacional en el desempeño del área comercial de CasaLucker.*, Optar al Título de Magíster en gerencia comercial, Bogotá, Colombia. Evaluar el impacto del clima organizacional en el desempeño del área comercial de CasaLucker. La actual exploración se encuadra en un diseño de exploración no experimental. El tipo de investigación fue cuantitativa-descriptiva. Su población fue de 1500 empleados de CasaLucker, su muestra 150 vendedores de los canales tradicionales. Se empleó la encuesta y el cuestionario. Se observa que no existe un buen clima organizacional debido a que no se tiene bien definido por parte de la empresa, la misión, visión y valores corporativos, carece de la base fundamental para la construcción de una cultura organizacional que tenga clara la estrategia y el foco, así como su rol y contribución en la creación de valor a sus empleados y clientes. Se recomienda a la compañía centrar sus esfuerzos en mejorar las variables de clima organizacional deficientes.

Pinto (2015) *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA).* Optar el grado académico de magíster profesional en administración y dirección de empresas con énfasis en gerencia, Costa Rica, Costa Rica. El objetivo general de la propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional en la Compañía Costarricense del Café S.A. es determinar las intervenciones necesarias para modificar la percepción de los colaboradores con respecto a los factores del clima organizacional en la Compañía Costarricense del 108 Café S.A. que permitan mejorar la productividad y calidad del trabajo así como favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia dentro de la organización. La investigación es de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, transversal, con diseño no experimental; la población es de 60 colaboradores y la muestra

esta conformada por la totalidad de la población; como instrumento se utilizó el cuestionario. No existe un ambiente que promueva el crecimiento interno, asimismo dentro de las principales fortalezas, que deben de seguir reforzándose es el trabajo en equipo. Establecer un programa formal para efectuar diagnósticos periódicos sobre el clima organizacional en la Compañía Costarricense del Café S.A. con el fin de monitorear las mejoras en la percepción de los colaboradores con respecto a las dieciséis dimensiones en la empresa a raíz de la implementación de los diversos planes de acción propuestos..

Buesso (2016). *La relación entre el clima Organizacional y la satisfacción en los empleados de industrias el calan en la zona norte*, Maestra en dirección de recursos humanos, San Pedro Sula, Honduras C.A, Determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios. El diseño de la investigación utilizada es la no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Bautista Lucio, 1997). El enfoque de la Investigación es correlacional. También es clasificada como una Investigación Transversal. La población es finita debido a que está conformado por 21 personas en estos niveles. El instrumento de medición seleccionado para el estudio es el cuestionario, se realizó de la información recopilada en el marco teórico. La relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano. Realizar evaluaciones periódicas de clima organizacional, para poder evaluar cómo está el grado de satisfacción de los empleados, sus oportunidades de mejora y debilidades, y poder apoyar a que se mantenga un clima positivo.

Vera (2016) *El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y*

Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario, Maestra en administración con énfasis en negocios, San Luis de Potosi, Bolivia. Analizar el clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa del ramo ferroviario a fin de identificar la relación entre ellos. Muestra conformada por 118 trabajadores, sin embargo al momento de la aplicación se contestaron 122. Tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y diseño no experimental transversal . Instrumento utilizado fue el cuestionario. Entre sus principales conclusiones el autor llegó a la siguiente conclusión: Derivado del análisis también se identificaron las dimensiones del clima organizacional evaluadas con una puntuación baja, resultaron ser reconocimiento y recompensa las que obtuvieron un nivel menor a 3 en la escala de Likert, por tanto considero impactan negativamente al clima organizacional y en ellas el departamento de recursos humanos deberá enfocarse para la mejora del ambiente en la organización.

Velazquez (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*, optar el grado de Magister en recursos humanos, Nueva Leon, Mexico. El objetivo general de la presente investigación fue Conocer el grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos, Nuevo León, México . El problema general observado fue Cuál es el grado de clima organizacional percibido por los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos, Nuevo León, México. La metodológica investigación de alcance cuantitativo es descriptiva, transversal y explicativa, la población utilizada en estudio es de alrededor de 200 empleados, se utilizó el cuestionario. El grado de clima organizacional percibido por los empleados tiene un grado de influencia lineal positiva y fuerte en el grado de la satisfacción laboral en los empleados de Hitachi Chemical, Montemorelos. Recomienda establecer programas y prácticas que promuevan altos niveles de motivación, porque, al motivar a los empleados tendrán un mejor rendimiento en sus actividades

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Linarez (2012) *Relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la constructora Jast S.R.L, Arequipa 2012*, para obtener el grado académico de magíster en gerencia social y recursos humanos, Arequipa, Peru. Identificar el Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral y establecer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la constructora JAST S.R.L . ¿Que relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la constructora JAST S.R.L?. El Tipo es de nivel es correlacional moderada, cuenta con una población de 84 trabajadores instrumentos: La Escala de WES, (Work Environment Scale). Los trabajadores tanto del área operativa como administrativa perciben un clima organizacional positivo. En cuanto a la satisfacción laboral los trabajadores del área operativa afirman que no existe dicha satisfacción laboral salvo en los indicadores de trabajo actual e interrelación con los compañeros de trabajo, mientras que los trabajadores del área administrativa afirman que si existe una satisfacción laboral en todos sus indicadores. Recomienda que al analizarse las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se debe tener en cuenta el tamaño de la empresa, así como el tipo de trabajo o la función que realiza cada trabajador ya se ha evidenciado en nuestra investigación una diferencia considerable.

Muñoz (2014) *Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de huaura durante el año 2014*”, optar grado de Magister con mención en dirección de Recursos Humanos, Lima, Peru. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura, Lima 2014 . ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura, Lima 2014?. La investigación fue teórico – básico de naturaleza. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: descriptiva - correlacional, no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. La población fue de

295 trabajadores. La muestra del presente estudio estuvo constituida por los trabajadores del área de servicio público lo cual corresponde a 91 trabajadores, de los cuales 11 son contratados, por lo que la muestra solo corresponde a 80 nombrados. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y también se empleo un cuestionario para la variable clima organizacional. Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que hay una relación baja y positiva ($Rho = 0,305$ el $p - valor = ,006 < ,05$), entre las variables clima organizacional y gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura, Lima 2014, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. . Promover y mantener el clima organizacional en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura teniendo en cuenta que el potencial humano es fundamental ya que involucra las emociones y la satisfacción laboral.

Montoya (2016) Relacion entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Peru 2015, optar el grado de Magister en Relaciones Laborales Lima, Peru. Establecer la relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Peru 2015". La metodología utilizada para la presente investigación es de enfoque mixto, ya que consta de una parte cuantitativa, y otra de cualitativa. El diseño es no experimental. Es transversal-correlacional. La población de estudio corresponde a todos los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Peru, que son 21 trabajadores. Para ello se empleara dos cuestionarios el primero de 50 items y el segundo de 21 items. Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Peru. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Asimismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa. Se recomienda que la empresa PTS Peru

considere la formulación de un área de gestión humana o analice la posibilidad de la tercerización de sus procesos inherentes para que los colaboradores sean atendidos de manera permanente. Actualmente los recursos humanos son un pilar esencial en toda organización para el logro de los objetivos organizacionales, donde el clima organizacional y el desempeño laboral son elementos clave que no están siendo tomados en cuenta, en su total magnitud, en la realidad empresarial de PTS Peru.

Lopez (2014) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Peru*, optar el grado académico de Magister en Administracion, Lima, Peru. Determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. . ¿Cuál es la relación existente entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú?. La metodológica Es de tipo de investigación correlacional, la población de estudio estuvo conformada por un total de 80 trabajadores. Como conclusión, se concluye que si existe un adecuado clima organizacional entonces existe satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú, tal como se demostró con los resultados del contraste de la prueba de hipótesis. Recomienda La empresa organiza reuniones de camaradería y tarde deportiva una vez al año, sería recomendable que lo realice más continuamente, como mínimo tres veces al año, para que los trabajadores interactúen se motiven, asimismo para formular y compartir metas, objetivos de la organización y fortalecer los valores colectivos; lo cual les hará sentir satisfechos y se identificarán más con la Empresa, de tal manera que se logre un mejor clima organizacional

Anaya y Paredes (2015) *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*, optar el grado de Maestro en desarrollo organizacional y dirección de personas”, Lima, Peru. Mejorar el

clima organizacional de VC, considerando las percepciones de sus integrantes. Tipo de investigación es cualitativa de mayor profundidad basado en entrevistas. La población esta conformada por los colaboradores del área de ventas corporativas (VC). La muestra realizada a 10 personas del área de VC. Entre sus principales conclusiones el autor llego a la siguiente conclusión: Del análisis estratégico realizado se concluye que la estrategia de excelencia operativa seguida por la empresa es la que le ha permitido tener un crecimiento sostenido hasta el 2013. Sin embargo, los cambios en el sector de consumo y el aumento de la competencia han detenido este crecimiento. La propuesta posiciona la mejora del clima laboral como parte de la mejora en la gestión del desempeño y factor determinante en consecución de las nuevas estrategias adoptadas por la empresa, como la incursión en nuevos mercados, decisión que requiere de personas motivadas, con conocimiento del negocio, capacitadas y alineadas con la cultura.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Variable: clima organizacional

Definición según tres autores:

Litwin y Stringer (1968) define que:

Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización. (pag.46).

Goncalves (1997) define que:

El clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, la satisfacción, la optimización y la rotación. (pag.122).

Chiavenato (2000) define que:

Clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados o talento humano. (pag. 47).

1.2.1.1 Historia de clima organizacional

Como primeros antecedentes entre los años 1927-1947 en los estudios de Hawthorne realizados por Elton Mayo, se toman elementos de producción en el trabajo y otros factores como iluminación, temperatura y otros, por lo que se concluye que el rendimiento de la organización está estrechamente relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores (Stoner 1996).

Así también Lewin, Lippitt y White (1939 citado en Litwin & Stringer, 1968) hacen estudios con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad. Dicho estudio pretendía analizar la relación entre estilos de liderazgo individual y que propiciaban una atmósfera de interacción social y desarrollo emocional de grupo.

Años después Argyris (1958 citado en Chudren & Sherman, 1987) hizo investigaciones de clima en un banco y a partir de esto define el clima en términos de políticas formales de la organización, necesidades de los trabajadores, valores y personalidades que operan en un propio sistema. Menciona que la organización formal tiende a ser descuidada y centrarse en las tareas desatendiendo su personalidad humana, lo cual provocaría que los individuos no sean tratados maduramente respecto a su trabajo. Además, cambia el concepto de clima citado e intercambiado como cultura informal.

Dos años más tarde Gellerman (1960 citado en Brunet, 1999) acuñó por primera vez en psicología organizacional el término clima organizacional como el grupo de características que describen a una organización por lo cual se va a distinguir de las otras, dichas características tienden a ser de permanencia relativa en el tiempo y provocan influencia en el comportamiento de las personas de la organización.

Posteriormente en estudios de McGregor (1960 citado en Schneider, 1990) en su famoso libro *The Human Side of Enterprise*, en un capítulo llamado *Managerial climate*, se enfoca como tal al estudio del clima organizacional Directivo, determinándolo por la manera en que el jefe toma y representa las relaciones con sus subordinados y la manera en que influye en ellos.

Tagiuri (1968 citado en Fernández, 2004) define el clima como algo perdurable en el medio interno de la organización que va a ser experimentado

por sus miembros, que influye en su comportamiento y que puede describirse por atributos dados de la organización. Sin embargo, también puntualiza sobre el problema con el concepto de clima poniendo de manifiesto la necesidad de distinguir entre lo objetivo y subjetivo de este, de la situación y la persona; además de determinar su especificidad y lo dinámico de la estructura (Woodman & King, 1978).

Litwin y Stringer (1968 citado en Schneider, 1990) toman el clima organizacional como concepto esencial que describe efectos de situaciones en la motivación individual para la afiliación y poder. Lo anterior es su libro *Motivation and Organizational climate*, donde reportan resultados de estudios que comprueban que las percepciones que los individuos tenían sobre la estructura y el sistema influían en su motivación.

A partir de los años 70's más autores como Campbell, Dunnette, Lawler y Weick en *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness* (1970 citado en Woodman & King, 1978) resumen la existencia de variación ambiental como resultado de varias situaciones del clima que difieren por las percepciones individuales de este: así como de las características tales como grado de autonomía y comportamiento, los resultados y las contingencias de resultados entre los miembros de una organización.

El clima organizacional para Gilks (1988 citado en Volgering), es como una etiqueta distintiva de cada organización. Por lo tanto, las organizaciones tienen su clima en específico y esto estará determinado por múltiples factores, los cuales a su vez son evaluados y medidos a través de la percepción de los empleados.

A comienzos de los 80's Weisner (1981 citado en Martin, 2000) distingue tres enfoques distintos para remarcar la importancia del clima de las organizaciones: primero, el clima como algo objetivo y medible puesto que tiende a ser durable en la organización; segundo desde lo subjetivo, como una percepción colectiva que forma parte de la visión global de la institución; y por último, lo subjetivo pero individual del clima, o sea un constructo personal.

En los 90's Moran y Volkwein (1992 citado en Kangis & Gordon, 2000) definen el clima como aquello que se distingue de las otras

organizaciones, que integra percepciones colectivas con respecto a dimensiones como autonomía, confianza, cohesión, reconocimiento, apoyo, innovación y equidad. Lo anterior, producto de la interacción de sus miembros y de la interpretación de las situaciones en que se encuentran; además de ser la base de normas y actitudes de la cultura organizacional y como recurso de influencia de su comportamiento.

De acuerdo con Carvajal (2000), el concepto de clima laboral es también una parte natural de la cultura más profunda dentro de la organización. Este determina la manera en que el trabajador percibe su trabajo, su productividad, rendimiento y satisfacción. El clima no se puede ver ni tocar, pero existe y afecta a todo lo que pueda suceder en la empresa; por lo tanto, un clima estable significa una inversión a largo plazo. Los directivos tienen la obligación de percatarse de la valoración y atención de su medio ambiente.

Ciertamente en la actualidad el clima organizacional cobra mayor importancia si se enfoca a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. Lo anterior es respaldado por varios estudios ya revisados de Schneider dando especial importancia a las percepciones de los trabajadores respecto a los factores del clima de la organización. Dichas percepciones dependen de interacciones y experiencias individuales o en grupo que se tengan para la empresa.

1.2.1.1.1 Teoría del clima Organizacional de Litwin y Stringer, Modelo de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual

del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite: a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes; d) el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características; e) sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; f) el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima esta teniendo sobre ellos y los otros; g) las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos; h) el modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y; i) se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

Litwin y Stringer (1968), consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación (Litwin y Stringer, 1968).

El desarrollo de la motivación se debe en gran parte al trabajo de McClelland en la Universidad de Harvard (1961) y de Atkinson en la Universidad de Michigan (1964), citado por De Freitas (1993), quienes desarrollan lo que Litwin y Stringer llaman “una teoría científica de la motivación”, utilizada con éxito en la parte técnica de ingeniería, negocios y organizaciones, centrada

específicamente en tres motivos intrínsecos que han demostrado ser determinantes importantes de la conducta relacionada con el trabajo, a saber, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación; Litwin y Stringer (1968) presentan una versión simplificada de la teoría de Mc Clelland – Atkinson (1964) sobre la motivación humana, por cuanto se trata de una teoría que se deriva de estudios empíricos, sus puntos son medibles y validos y permite derivar hipótesis. Litwin y Stringer (1968) de acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. Las tres clases de clima son:

Clima autoritario: caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.

Clima amistoso: alto nivel de motivación de afiliación alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño.

Clima de logro: alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

Estos tipos de clima coexisten y pueden estar presentes en cada uno de los departamentos de la Corporación de Servicios Municipales Libertador y ejercer un impacto conjunto sobre los resultados y el clima global.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

Más adelante, Litwin y Stringer (1968) consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Estos autores hacen manifiesto que el estilo de dirección al interior de una empresa es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste los trabajadores se ubicarán dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, tomando como referente su

satisfacción y rendimiento laboral.

Litwin y Stinger (1978) también postula la existencia de nueve dimensiones a decir de Goncalves, A. (2008) que explicarían el clima existente en una determinada empresa al respecto Sanders y Suls, J. (2008:227), coinciden con Goncalves en lo sustantivo del Clima Organizacional, señalando de manera más específica. Factores que para fines del presente estudio hemos acogido y sintetizado como: Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

De acuerdo con Litwin, (citado en Kolb et al., 1985), el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Se fijaron tres objetivos de investigación: 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional; 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo; 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional.

De acuerdo con Méndez (2006), Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario basado en la teoría de motivación de McClelland de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización. Las dimensiones que utilizaron son: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad lealtad. El cuestionario tiene 50 ítems, con escala de rangos que va desde completamente de acuerdo hasta completamente en desacuerdo.

Para Dessler (1976), Litwin y Stringer han analizado la función del clima como variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo y la

satisfacción y motivación de los empleados. Para este estudio se crearon tres empresas simuladas que debían competir en un mercado real y poner al descubierto según los autores, la íntima asociación entre liderazgo y clima. Litwin y Stringer encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo. Las organizaciones fueron: *British Radar*, administración orientada a la estructura, posición, funciones asignadas, autoridad de la posición, sanciones por apartarse de las reglas y comunicaciones verticales formales; *Balance Radar*, administración informal, participación en la toma de decisiones, cooperación, trabajo en equipo y relaciones amistosas. En esta organización se creó un ambiente de estímulo y se imponían sanciones y *Blazer Radar*, donde la administración insistía muchísimo en la productividad, en la fijación de metas, refuerzos para la creatividad y premios en forma de aprobación y promoción y aumento del sueldo por un desempeño excelente. Se fomentaba la ayuda mutua en torno a problemas de tarea.

De este modelo se concluyen los siguientes elementos de clima organizacional: el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las características del clima son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que se desempeñan dentro de la organización, el clima organizacional tiene repercusiones directas sobre el comportamiento laboral, el clima es una variable transversal a la organización.

1.2.2. Según Litwin y Stringer (1968), la variable clima organizacional puede medirse a partir de nueve dimensiones:

Las que se describen a continuación:

Primera dimensión (D1): Estructura

Litwin y Stringer (1968) define que:

Esta vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización. (pag. 166).

Gallardo-Gallardo, E. (2012) cita en su texto *Apuntes sobre la estructura y el*

diseño Organizativo que “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”. (pag.15)

Segunda dimensión (D2): Responsabilidad.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por si solo, el crearse sus propias exigencias. (pag. 166).

Minguez (2012) define:

Buena parte del pensamiento filosófico ha compartido la idea de que la responsabilidad se fundamenta en la libertad, de modo que hablar de persona responsable equivale a decir persona libre. Parece evidente que, por sentido común, nadie puede hacerse cargo de lo que hace si no lo hace de modo libre. (pag. 115).

Tercera dimensión (D3): Recompensa.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (pag. 166).

Fernandez Avalos et al (2014), cita en su texto *Motivación y satisfacción laboral en centros de enseñanza según el puesto de trabajo* jque “igualar en opuesto sentido el efecto de una cosa con el de otra “o “dar alguna cosa o hacer un beneficio en resarcimiento de algún daño causado”.(pag.27).

Merchán López, K. L. (2012) cita en su *texto Valores y Motivación en la organización influencia de los valores y la motivación dentro de las organizaciones* que “La compensación se refiere, entonces, a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan”. (pag.4).

Cuarta dimensión (D4): Desafíos.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la

organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (pag. 167).

Raimundi, M. J. (2014) define que:

Una persona experimenta el estado óptimo de flow cuando hay un equilibrio entre el desafío que plantea la actividad que se está realizando y la habilidad de la persona. Desde este modelo se sugiere que la calidad de la experiencia es dinámica: si el desafío de una tarea disminuye, podría convertirse en aburrido; si el desafío aumenta y las habilidades de uno no mejoran para hacerle frente, entonces se entra al estado de ansiedad. (pag.524).

Quinta dimensión (D5): Relaciones.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (pag.167).

Salguero, J.M. et al (2015) cita en su texto *Intelengia Emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia* que “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los trabajadores, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”. (pag.144)

Sexta Dimension (D6): Cooperacion.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. (pag.167).

Alvarez, M., & Julieth, K. (2014) cita en *Deteccion de necesidades de capacitación en el área de selección del corporativo cinco del grupo acción pluss seccional Bogota* que “la cooperación es la forma básica de coordinación de actividades; se presentan cuando dos o más personas o grupos trabajan juntos y se brindan ayuda mutua, generalmente para alcanzar metas compartidas” (p.363).

Septima Dimension (D7): Estandares

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño. (pag. 167).

Chotto M.C., & Rivera, S.M. (2016) define:

Los estándares son principios orientados o guías para evaluar los informes de evaluación y no reglas fijas que se pueden o deben aplicar mecánicamente; los estándares, por lo general, identifican prácticas sobre las cuales existen acuerdos o conocimientos generalizados de aceptabilidad, proponen pautas que reflejan la mejor práctica vigente o tendencia y contienen precauciones y recomendaciones o alertas contra errores potenciales. (pag.177)

Octava Dimension (D8): Conflicto.

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (pag. 167).

León, G. M. T. A. S. (2012), define:

El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que usan de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. (pag. 62)

Novena Dimension (D9): Identidad:

Litwin y Stringer (1968) define que:

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (pag. 167).}

Restrepo Montes. M, &Clavijo, L., (2013). Cita en su texto *La construcción de la identidad del adolescente sordo* que “aquello por lo que uno siente que es “el mismo” en este lugar y este tiempo, tal como en aquel

tiempo y en aquel lugar pasado o futuros; es aquello por lo cual se es identificado". (pag. 16).

1.2.3. Importancia del Clima Organizacional.

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional ha ido evolucionando en el contexto mundial; poco a poco las organizaciones están entendiendo que la base principal en todo éxito de cualquier organización es el ser humano.

El clima organizacional ayuda a entender el sentir de las personas, ayuda a reducir procesos lo cual conlleva a reducir pérdidas económicas y de tiempo.

Nos ayuda a medir el nivel de satisfacción de los colaboradores, y así poder empezar a reducir la problemática, que se suscita en la empresa. Direcciona la organización de una manera eficiente; ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores. Los jefes pueden analizar de una manera más sencilla el nivel de productividad de sus colaboradores; gracias a las encuestas de satisfacción.

Esta nueva filosofía no es nueva ya que en Europa ya se había implementado; y hoy por hoy son los Holandeses quienes ponen mucho énfasis en el talento humano.

En el Perú las empresas están entendiendo que necesitan de sus talentos para poder empezar a labrar un nuevo futuro, empezar a revolucionar con nuevos prospectos para el mercado. Las inversiones en contratar empresas consultoras ya no es un misterio o algo extraño.

1.3 Justificación

El presente proyecto se realizó con la finalidad de conocer como se ve percibido el clima organizacional por los trabajadores de la empresa Otto Grill provincia, 2017. Con esta investigación se beneficiarán las personas que quieran realizar consultas posteriores. Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la cultura organizacional de las corporaciones privadas, también se beneficiará los trabajadores de la empresa Otto Grill, quienes podrán hacer uso histórico de información, también mencionar que los resultados nos pueden ayudar como modo de indicador visualizando los puntos de vista débiles percibidos por los trabajadores dentro de la Empresa Otto Grill y colaborar con el desarrollo constante en la organización y así mismo mejorar el clima organizacional

de los trabajadores. Indica que el clima organizacional según Robbins dónde refiere al medio ambiente que nos rodea tanto tangible como intangible, o grupos y estructuras mucho podemos relacionar con la percepción que es el medio del cual podremos medir los distintos niveles.

En consecuencia, el clima Organizacional se convierte en tema de importancia para las corporaciones quienes mediante este medio observan la productividad y la satisfacción interna de nuestros colaboradores.

1.3.1 Teórica

Para este trabajo de investigación se recopiló una serie de conceptos y teorías que nos ayuda a entender la importancia de las relaciones humanas contando con la variable del clima organizacional, la misma que en los últimos años se ha dado la mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores.

1.3.2 Práctica

Dentro de la Empresa en general se percibe un ambiente laboral no grato y a la misma vez notamos que los trabajadores no perciben un ambiente que puedan ser motivados por algunos indicadores, se les percibe insatisfechos con las labores que ejercen día a día.

1.4 Problema

Las organizaciones, siempre estarán conformadas por personas las cuales tienen, hábitos, costumbre, virtudes y creencias totalmente distintas, y el éxito de las organizaciones es como lograr unir todos estos principios en uno solo, el cual apunte al objetivo final.

El desarrollo de los seres humanos es diario, cada día se adquieren nuevos conocimientos, los cuales se interpretan de mil y una maneras, no siempre la conclusión es 100% productivo, en la vida laboral y personal.

La palabra calidad involucra, un universo de conclusiones, el ser humano siempre ha estado en búsqueda de la perfección, el mundo gira en torno de este principio; no es fácil lograr la calidad total, ya que al ser nosotros seres imperfectos, no podemos lograr este principio, pero si acercarnos. El entorno donde nos

desarrollamos hace que diariamente absorbamos, todo lo que este habido.

En estos tiempos las organizaciones tienen muy claro que el factor del éxito es el ser humano, son la base, por ende deben de crear un mundo donde ellos puedan desarrollarse como corresponde; es por ello que hablar de clima organizacional, es hablar de un tema muy complejo, y a la vez vital para el crecimiento. Un crecimiento sostenible va de la mano con un buen clima organizacional y la calidad como se desarrolle tales acciones.

Es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en dicho comportamiento, para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos, de la organización, de una manera exitosa.

En el Perú el tema de clima organizacional, tiene un interesante desarrollo, debido a que muchas empresas están apostando, por invertir en su talento humano, en la infraestructura, en el equipamiento de materiales propios para la ejecución de las tareas.

Las empresas que se encuentran en el rubro de alimentos y bebidas, no son la excepción, y son ellos quienes deberían ser los pioneros en brindar un buen servicio y de calidad, y esto se debería lograr satisfactoriamente, si se tiene como premisa analizar el clima organizacional de una manera micro y a nivel macro, para así poder analizar si se están conduciendo de una manera correcta y responsable.

En este sentido se debe tener en cuenta el clima organizacional, como un estudio, debido a que de él depende el éxito o fracaso de la organización.

En las provincias de Ica, Juliaca, Trujillo, Arequipa, Cusco, Cañete, Cajamarca, Huanuco, Huancayo, Piura y Chiclayo; se encuentran ubicadas las 16 tiendas de Otto Grill, empresa dedicada al rubro de restaurantes; el cual cuenta con una planilla de 161 trabajadores divididos entre Gerente y asistente de tienda, Parrilleros y cocineros y atención al cliente; los cuales tienen un compromiso con la sociedad y con el medio que los rodea.

Otto grill como cadena tiene ya 11 años en el mercado; de los cuales fueron sus primeros años de apogeo, actualmente pasa por una situación muy delicada en cuanto a ventas, producto de ello podría ser que no existe un clima organizacional adecuado o que los trabajadores no sepan con exactitud cuáles son las jerarquías, y ello los confunda debido a que no saben que premisa deben seguir.

Actualmente la empresa como cadena no está realizando ningún estudio que

de una luz, cual es el motivo real de su decrecimiento en ventas.

La empresa Otto Grill, presenta una mala estructura, los trabajadores no conocen al 100% sus funciones. Por esa razón no existe responsabilidad por parte de los colaboradores, hacen lo que les da la gana. El sistema de recompensa es precario, por tal motivo el personal no se preocupa en mejorar cada día, sienten que el esfuerzo que realicen no es bien remunerado. Al no haber un buen sistema de recompensa el personal no se traza desafíos, con respecto a su crecimiento dentro de la organización. Las relaciones laborales que se dan dentro del entorno no son de las mejores, existen un ambiente tenso en ocasiones. El trabajo en equipo no es el mejor, debido a que la cooperación entre ellos es mínima. Los estándares que se enfatizan son deficientes. Existe conflictos laborales, las personas no se sienten identificadas con la empresa.

1.4.1 Problema general

¿Cómo perciben el clima organizacional los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

1.4.1.1 Problemas específicos

¿Cómo perciben la estructura del clima organizacional los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben la responsabilidad los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben la recompensa los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben los desafíos los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben las relaciones los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben la cooperacion los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben los estándares los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben el conflicto los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

¿Cómo perciben la identidad los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

1.6.1.1 Objetivos específicos

Describir la estructura percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir la responsabilidad percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir la recompensa percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir el desafio percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir las relaciones percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir la cooperación percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir los estandares percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir los conflictos percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

Describir la identidad percibido por los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia,2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variable.

2.1.1 Variable

La variable de la investigación es Clima Organizacional.

2.1.1.1 Variable: Clima Organizacional:

Litwin y Stringer (1968) que:

El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. (pag.16).

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable: Clima Organizacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango

Estructura	Organización	P1,P2,P3	1, Muy en desacuerdo ;	
	Políticas	P4,P5,P6		
	Restricciones	P7,P8		
	Comunicación	P9,P10		
Responsabilidad	Autonomía	P11,P12,P13	2, En Desacuerdo;	
	Iniciativa	P14,P15		
	Obstaculo	P16,P17		Bueno
Recompensa	Incentivos	P18,P19,P20	3, Ni de acuerdo ni es Desacuerdo ;	[195;265]
	Reconocimientos	P21,P22,P23		
	Filosofía Organizacional	P24,P25		
Desafíos		P26,P27,28		
	Riesgos			Regular
Relaciones	Relaciones Interpersonales	P29,P30,P31,P32,P33	4, De Acuerdo ;	[123;195]
Cooperación	Rendimiento	P34,P35,P36	5, Muy de acuerdo	
	Motivación	P37,P38		Malo
Estandares		P40,P41		[53;124]
	Liderazgo Directivo			
	Trabajo en Equipo	P42,P43,P44		
Conflicto-	Desacuerdos	P45,P46,P47		
	Decisiones	P48,P49		
Identidad	Compromiso	P50,P51,P52,P53		

2.3 Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método descriptivo simple.

Rene Descartes (1595) define que:

El método se obtiene a partir de generalizaciones, que son leyes o premisas, las conclusiones se extraen por medio de inferencias de cada uno de los casos particulares. El método deductivo nos lleva al razonamiento de lo general a lo

particular, de lo complejo a lo simple; muestra como un principio general (ley), descansa en un grupo de hechos que son los que lo constituyen como un todo. Considera que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas. (pag.25).

2.4 Tipo de Investigación

El tipo de estudio en el presente trabajo fue descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectaran datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2003, p.119).

2.5 Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño no experimental, transeccional, descriptivo. Hernández *et al.* (2014) expresan que las investigaciones no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.152).

2.6 Población de estudio

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, estuvo conformada por 151 trabajadores de la Empresa Otto Grill Provincia, 2017.

2.6.1 Muestra

La muestra de estudio es del tipo no probabilístico y estuvo compuesto por 151 trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia 2017, para recoger información respecto a los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia, 2017.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable Clima organizacional, se utilizo cuestionario, debido a que las preguntas de dicho instrumento se ajustan a mis necesidades como investigador. Es un cuestionario ya validado y sus dimensiones

se ajustan a que pueda lograr obtener un panorama más claro y detallado.

2.7.1 Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable: Clima organizacional fue un cuestionario.

Ficha Técnica:

Instrumento - Variable: Clima Organizacional.

Nombre : Cuestionario de Clima organizacional.

Autor : Litwin y Stringer (1968) adaptado por el investigador

Objetivo : Establecer la relación que existe entre clima organizacional y calidad de servicio en los trabajadores de la empresa Otto Grill Provincia, 2017.

Lugar : Otto Grill Provincia, 2017

Forma : Directa

Duración : 30 minutos

Descripción : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual colaboradores en los trabajadores en la empresa Otto Grill Provincia, 2017. De 53 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición : El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 5.

2.7.2 Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable Clima Organizacional que consta de 53 ítems, según muestra la tabla 2.

Tabla 2

Niveles de Clima Organizacional

Nivel	Rango
a) BUENO	[195 ; 265]
b) REGULAR	[124 ; 195>
c) MALO	[53; 124>

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable, según muestra la tabla 3

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

	Cantidad de Ítems	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Rango	Amplitud (A)
Estructura	10	50	10	40	13
Responsabilidad	7	35	7	28	9
Recompensa	6	30	6	24	8
Desafíos	5	25	5	20.0	7
Relaciones	5	25	5	20	7
Cooperación	6	30	6	24	8
Estándares	5	25	5	20	7
Conflicto	5	25	5	20	7
Identidad	4	20	4	16	5

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable Clima organizacional, se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

	a) Bueno	b) Regular	c) Malo
Estructura	[36 ; 50]	[23 ; 36>	[10 ; 23>
Responsabilidad	[25 ; 35]	[16 ; 25>	[7 ; 16>
Recompensa	[22 ; 30]	[14 ; 22>	[6 ; 14>
Desafíos	[19 ; 25]	[12 ; 19>	[5 ; 12>
Relaciones	[19 ; 25]	[12 ; 19>	[5 ; 12>
Cooperación	[22 ; 30]	[14 ; 22>	[6 ; 14>
Estándares	[19 ; 25]	[12 ; 19>	[5 ; 12>
Conflicto	[19 ; 25]	[12 ; 19>	[5 ; 12>

Identidad

[14 ; 20]

[9 ; 14>

[4 ; 9>

2.7.3 Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable: Clima Organizacional está dado por Litwin y Stringer este instrumento fue adaptado por el investigador (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 Expertos, según se detalla en la tabla 5.

Tabla 5 Expertos validadores de los instrumentos

	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Aplica
Juez 1	Si	Si	Si	Aplica
Juez 2	Si	Si	Si	Aplica
Juez 3	Si	Si	Si	Aplica

2.7.4 Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable Clima Organizacional, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus dimensiones, siendo el valor de 0.855 para los 10 ítems relacionados con Estructura, 0.810 para los 7 ítems relacionados con responsabilidad, 0.828 para los 6 ítems relacionados con recompensa, 0.817 para los 6 ítems relacionados con desafíos, 0.833 para los 5 ítems relacionados con relaciones, 0.880 para los 6 ítems correspondientes con cooperación, 0.874 para los 5 ítems estándares, 0.828 para los 5 ítems relacionado a conflicto y 0.821 para los 4 ítems relacionados con el Identidad, según muestra la tabla 6.

Tabla 6

Alfa de Cronbach: Variable Clima organizacional.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Estructura	0.855	10
Responsabilidad	0.810	7
Recompensa	0.838	6
Desafíos	0.817	5
Relaciones	0.833	5
Cooperación	0.880	6
Estándares	0.874	5

Conflicto	0.828	5
Identidad	0.821	4
Clima Organizacional	0.881	

2.8. Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, los instrumentos fueron filtrados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con trabajadores; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la Empresa y la participación voluntaria de cada trabajador. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de la Variable: Clima Organizacional

Tabla 7

Nivel de Clima Organizacional

clima organizacional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	57	37,7	37,7
	Regular	93	61,6	99,3
	Bueno	1	,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0

clima organizacional (agrupado)

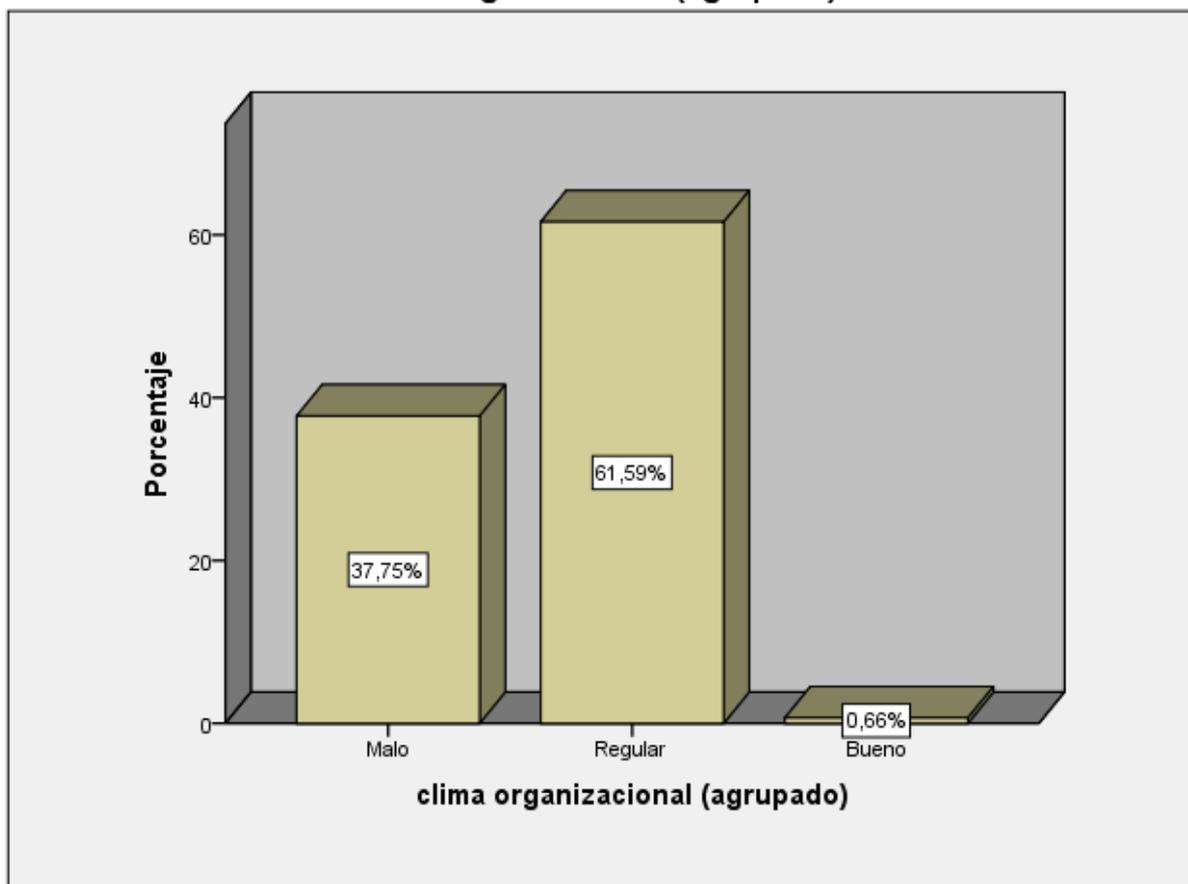


Figura 1. Niveles del clima organizacional

Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 7 y figura 1 niveles del clima organizacional; demuestra que los colaboradores perciben que existe un clima organizacional del 61.59% que es Regular, un 37.75% malo, y solo un 0.66% que es bueno.

Tabla 8

Dimensión estructura del clima organizacional

Estructura de clima organizacional (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	46	30.5	30.5	30.5
	Regular	105	69.5	69.5	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

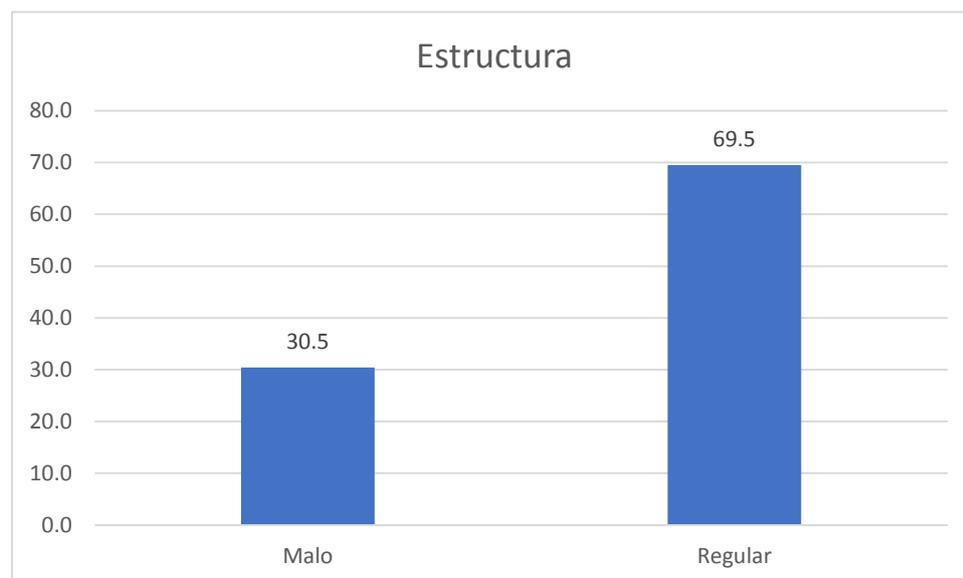


Fig. 2 resultados de la dimensión estructura del clima organizacional

Interpretación

La tabla 8 y la figura 2, muestran que en la dimensión estructura del clima organizacional, un 30.5% de los trabajadores (46) perciben que existe una estructura con un nivel Mala, y un 69.5% de los trabajadores (105) perciben que existe una estructura con un nivel Regular.

Tabla 9

Nivel de responsabilidad percibido por los colaboradores

Responsabilidad de clima organizacional (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	30	19.9	19.9	19.9
	Regular	121	80.1	80.1	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

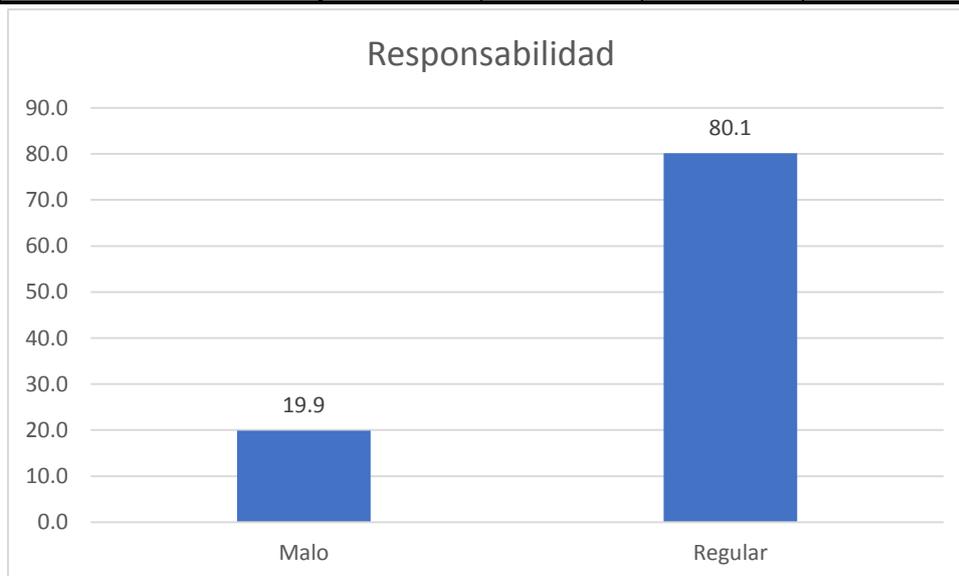


Fig. 3 resultados de la dimensión responsabilidad del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 9 y la figura 3, muestran que en la dimensión responsabilidad del clima organizacional, un 19.9% de los trabajadores (30) perciben que existe una responsabilidad con un nivel Malo, y un 80.1% de los trabajadores (121) perciben que existe una responsabilidad con un nivel Regular.

Tabla 10

Nivel de Recompensa percibido por los colaboradores

Recompensa de clima organizacional (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Malo	52	34.4	34.4	34.4
	Regular	99	65.6	65.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

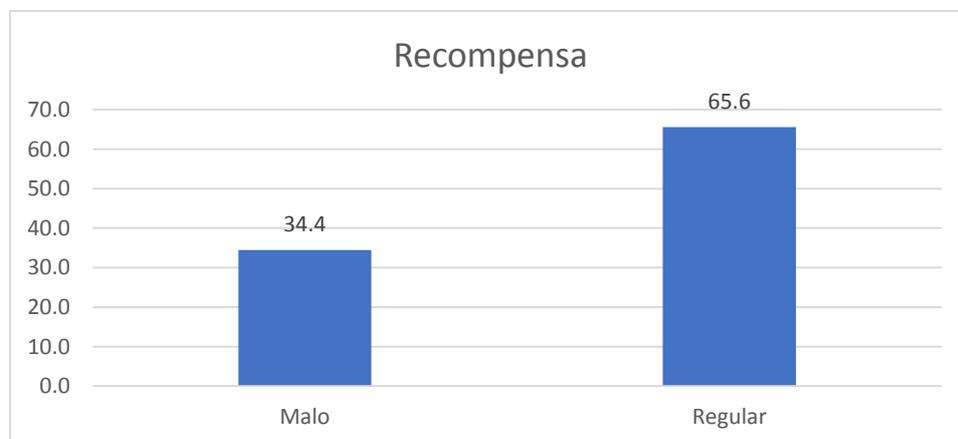


Fig.4 resultados de la dimensión recompensa del clima organizacional

Interpretación

La tabla 10 y la figura 4, muestran que en la dimensión recompensa del clima organizacional, un 34.4% de los trabajadores (52) perciben que existe una recompensa con un nivel Malo, y un 65.6% de los trabajadores (99) perciben que existe una recompensa con un nivel Regular.

Tabla 11

Dimensión desafíos del clima organizacional

Desafíos de clima organizacional (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	58	38.4	38.4	38.4
	Regular	91	60.3	60.3	98.7
	Bueno	2	1.3	1.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

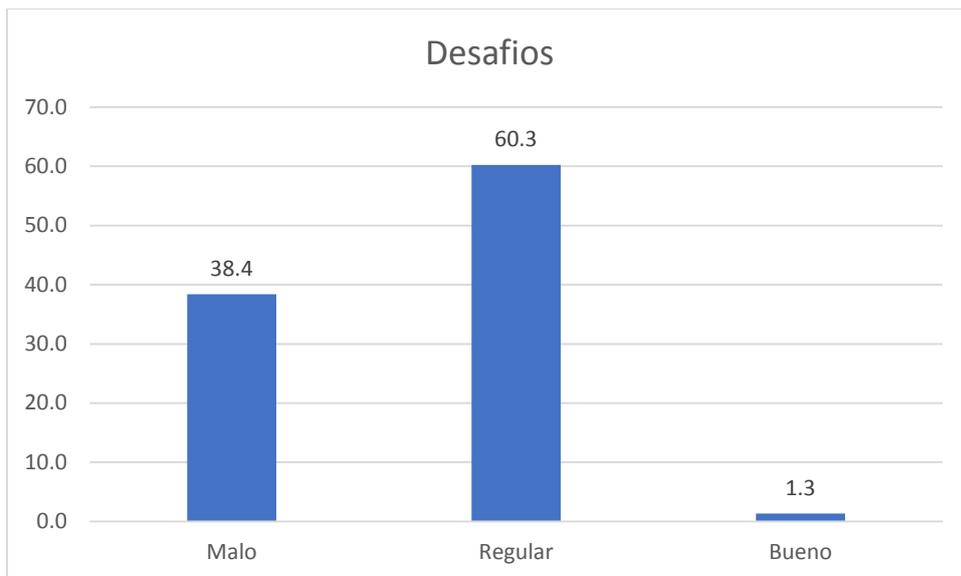


Fig.5 resultados de la dimensión desafíos del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 11 y la figura 5, muestran que en la dimensión desafíos del clima organizacional, un 38.4% de los trabajadores (58) perciben que existe una recompensa con un nivel Mala, un 60.3% de los trabajadores (91) perciben que existe una recompensa con un nivel Regular, y un 1.3% de los trabajadores (2) perciben que existe desafíos con un nivel "Bueno".

Tabla 12

Dimension relaciones del clima organizacional

Relaciones (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	32	21.2	21.2	21.2
	Regular	119	78.8	78.8	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

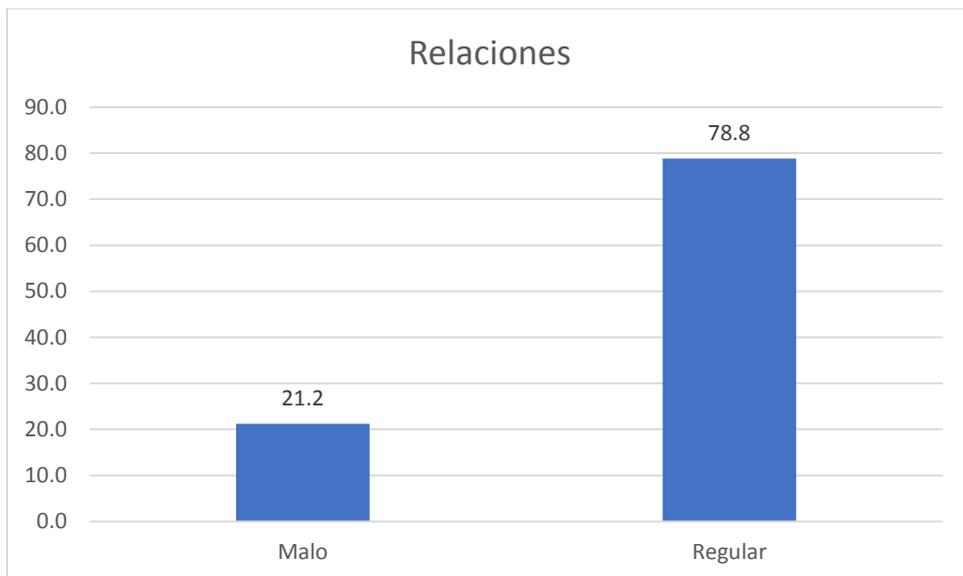


Fig. 6 resultados de la dimensión relaciones del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 12 y la figura 6, muestran que en la dimensión relaciones del clima organizacional, un 21.2% de los trabajadores (32) perciben que existe relaciones con un nivel Malo, y un 78.8% de los trabajadores (119) perciben que existe relaciones con un nivel Regular

Tabla 13

Dimension cooperación del clima organizacional

cooperacion (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	43	28.5	28.5	28.5
	Regular	108	71.5	71.5	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

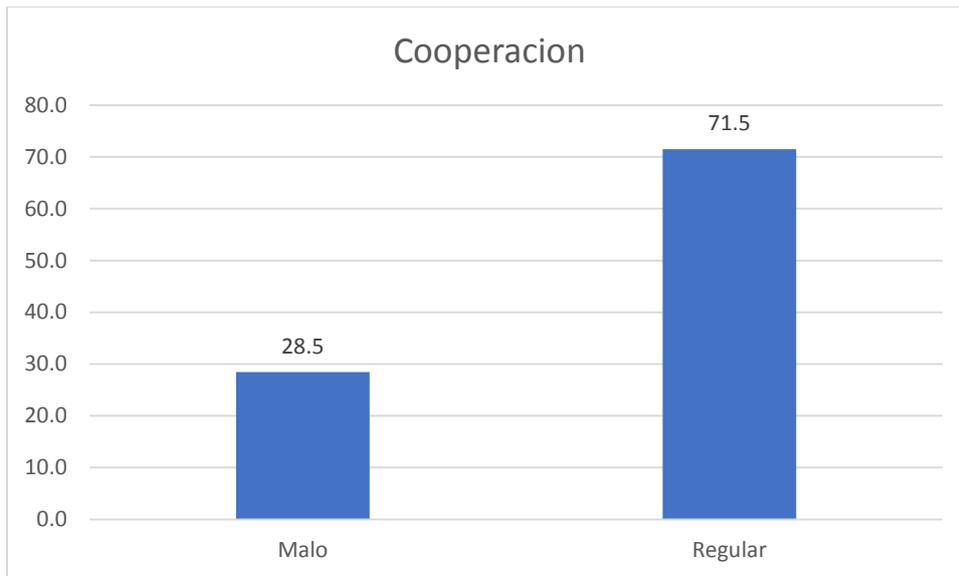


Fig.7 resultados de la dimensión cooperación del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 13 y la figura 7, muestran que en la dimensión relaciones del clima organizacional, un 28.5% de los trabajadores (43) perciben que existe relaciones con un nivel Malo, y un 71.5% de los trabajadores (108) perciben que existe relaciones con un nivel Regular.

Tabla 14

Dimension estándares del clima organizacional

Estandares (agrupado)

				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	45	29.8	29.8	29.8		
	Regular	106	70.2	70.2	100.0		
	Total	151	100.0	100.0			

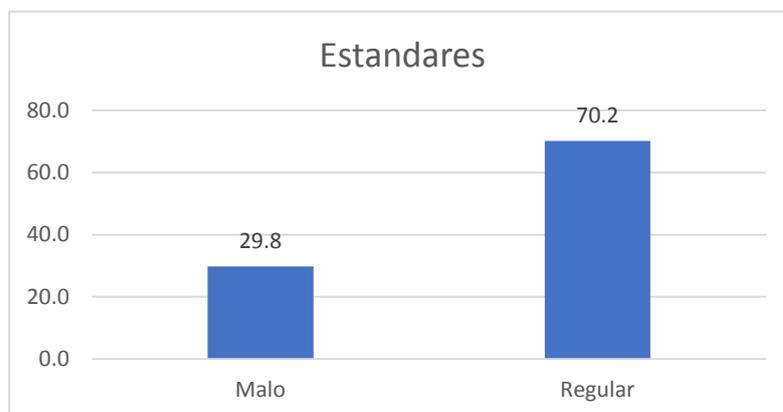


Fig.8 resultados de la dimensión estándares del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 14 y la figura 8, muestran que en la dimensión estándares del clima organizacional, un 29.8% de los trabajadores (45) perciben que existe relaciones con un nivel Malo, y un 70.2% de los trabajadores (106) perciben que existe relaciones con un nivel Regular.

Tabla 15

Dimension conflicto del clima organizacional

Conflicto (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	53	35.1	35.1	35.1
	Regular	98	64.9	64.9	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

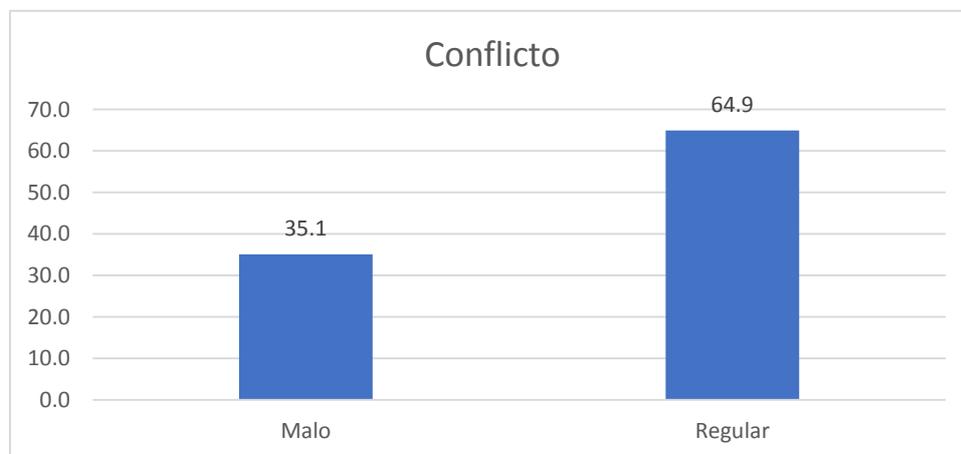


Fig. 9 resultados de la dimensión conflicto del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 15 y la figura 9, muestran que en la dimensión conflicto del clima organizacional, un 35.1% de los trabajadores (53) perciben que existe conflictos con un nivel Malo, y un 64.9% de los trabajadores (98) perciben que existe relaciones con un nivel Regular.

Tabla 16

Dimension identidad del clima organizacional

Identidad (agrupado)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	57	37.7	37.7	37.7
	Regular	94	62.3	62.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

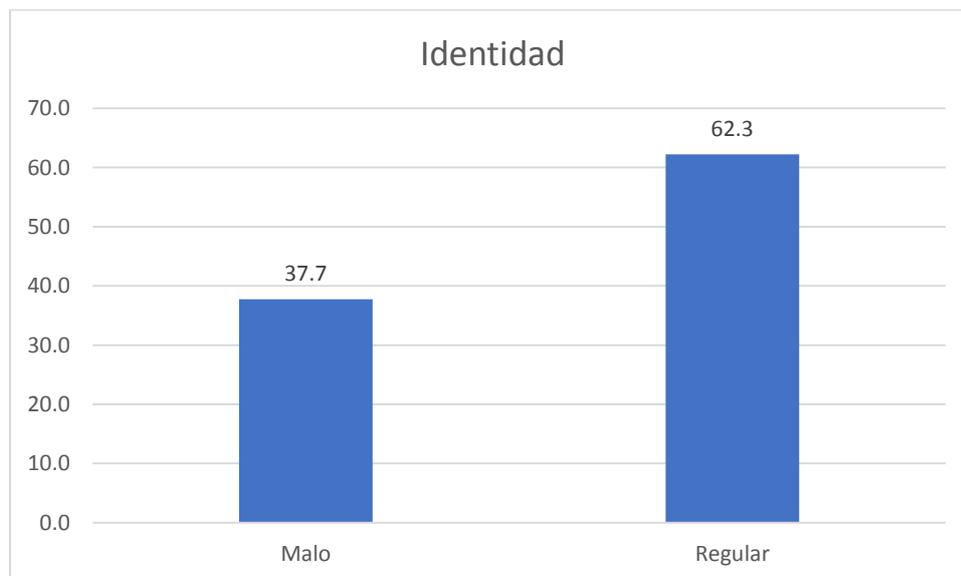


Fig. 10 resultados de la dimensión identidad del clima organizacional

Interpretacion

La tabla 16 y la figura 10, muestran que en la dimensión conflicto del clima organizacional, un 37.7% de los trabajadores (57) perciben que existe conflictos con un nivel Malo, y un 62.3% de los trabajadores (94) perciben que existe relaciones con un nivel Regular.

IV Discusiones

- 1- El clima organizacional se observa que 93 (61.6%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel “regular” y 57 (37.7%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill tiene un nivel “malo”, y solo 1 (0.66%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill tiene un nivel “Bueno”; como se puede apreciar los trabajadores perciben en su gran mayoría que existe un clima organizacional de nivel “regular”.

Estos resultados coinciden con la investigación de Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)”; donde se establece que los trabajadores perciben el clima organizacional en un 67% como “regular”.

- 2- La estructura se observa que 105 (70%) de los trabajadores de la Empresa Otto Grill, presentan un nivel “Regular” y 46 (30%) de los trabajadores de la Empresa Otto Grill, tiene un nivel “Malo”. Lo que demuestra que los trabajadores no tienen tan claro el tema de la seguridad que se tiene en la organización.

Estos resultados coinciden con la investigación de Sandra Lourdes Bueso Umaña (2016); en su tesis titulada “La relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte”; donde se establece que es congruente la percepción obtenida en el desarrollo de Carrera ya que un 63% considera que la empresa no muestra un interés en temas propios de estructura propios de la organización, siendo un 43% que tienen un impacto negativo en la satisfacción de los empleados.

Los resultados fueron consistentes con la realidad organizacional. Puede advertirse que aunque la organización objeto de análisis sea una empresa familiar, en donde las decisiones las toma la cúspide. La estructura organizacional no es tan rígida, lo que permite a los empleados plena libertad para realizar el trabajo. De antemano se sabe lo que hay que hacer, cómo y cuándo (riesgo y responsabilidad).

Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de investigación en*

psicología, 13(1), 163-172.

- 3- La responsabilidad se observa que 121 (80%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, presentan un nivel "Regular" y 30 (20%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, tiene un nivel "Malo". Es preocupante el nivel tan grande que se tiene sobre la falta de responsabilidad, y esto se debe a que Como es una empresa que tiene un gran indice de rotacion cada mes contratan nuevos jefes.

Estos resultados guardan relacion con la investigadora Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada "Propuesta estrategica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivacion del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)", la dimension responsabilidad muestra una tendencia mayoritariamente favorable en todas sus variables, a saber: en relacion con la percepcion de si los trabajadores son contactados fuera del trabajo, el 78% de los encuestados externaron una afirmacion negativa, respondiendo con la aseveracion de muy desacuerdo y en desacuerdo, lo que indica que no se sienten que sean presionados fuera del trabajo; por otro lado en lo relacionado con la cantidad de trabajo que les es asignado y si tienen poco tiempo para realizarlo igualmente la mayoría externa una opinión negativa (62%), demostrando que no perciben que haya un exceso de trabajo y tiempo insuficiente para realizarlo, asimismo consideran que CAFESA es un lugar agradable para trabajar ya que no muestran aversión en sus percepciones acerca del lugar de trabajo (70% de los encuestados). Finalmente la variable que ahonda en si los trabajadores trabajan fuera de horario para cumplir con sus obligaciones, 57% externan que están en desacuerdo o muy desacuerdo, lo que devela que no trabajan fuera de horario. En términos generales se evidencia como la percepción con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de las tareas laborales, así como la presión asociada a estas y del ambiente laboral, es positiva por parte de los trabajadores.

- 4- La dimensión Responsabilidad que se encarga de medir la capacidad de los empleados en la autonomía de toma decisiones asi como el cumplimiento de las tareas asignadas se puede observar los siguientes resultados, los

resultados favorables nos muestran que los empleados conocen cuales son los objetivos y las metas que deben cumplir en la empresa y existe una gran responsabilidad en la realización de la mismas, no obstante, existen factores a tomar en cuenta, tales como poner excusas cuando existen errores cometidos dentro de la empresa no se deposita una confianza en los empleados lo que ocasiona que el supervisor este siempre verificando en cada una de las tareas o decisiones que toman los empleados. En conclusión, los empleados de la organización sienten que a pesar de que existe una autonomía para la toma de juicios en el trabajo sienten que los superiores no confían el 100% en ellos y cuando existe un error dentro de la organización se ponen muchas excusas lo que imposibilita el desarrollo de las tareas.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- 5- La recompensa se observa que 99 (66%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, presentan un nivel "Regular" y 52 (34%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, tiene un nivel "Malo". La gran mayoría de los trabajadores sienten que no se les reconoce su trabajo de una manera optima lo que limita su productividad.

Estos resultados guardan relacion con la investigadora Sandra Lourdes Bueso Umaña (2016) en su tesis titulada "La relacion entre el Clima Organizacional y la satisfaccion laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte"; donde se establece que un importante porcentaje del 43%, no identifica un plan formal de beneficios, siendo un elemento necesario para la retencion del capital humano, adicionalmente a que el 57% no esta satisfecho con el plan.

Como se puede observar existe un índice desfavorable para esta dimensión pues los empleados sienten que la organización no premia el buen desempeño de los empleados provocando en ellos un sentimiento de desmotivación y a posteriori un abandono de la empresa, es decir, que la empresa debería tomar mas énfasis en la manera como recompensar a sus

empleados por los trabajos bien hecho que permita provocar en ellos un mayor desempeño por mejores prestaciones.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- 6- En el desafío se observa que 2 (1%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, presentan un nivel "Bueno", 91 (60%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel "Regular", y 58 (38%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, tiene un nivel "Malo". Es desconcertante que solo 2 personas de las 151, perciban que la empresa se proyecta a un futuro que tienen un objetivo y metas bien definido, mientras que el resto, no conocen a donde apunta la organizacion, y por lo tanto no se ponen desafíos o logros a conseguir.

Estos resultados coinciden con la investigacion de Sandra Lourdes Bueso Umaña (2016); en su tesis titulada "La relacion entre el Clima Organizacional y la satisfaccion laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte"; donde se establece que El resultado del personal que no ve oportunidad de crecimiento profesional en la empresa es alto, representado por un 62% de percepción negativa.

Esta dimensión midio el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que les imponen, se observa factores favorables con puntuaciones de 3,13 indicando que los empleados toman riesgos para estar por delante de la competencia teniendo en cuenta las precauciones necesarias, es decir, sienten que la organización toma las decisiones correctas cuando se debe aunque, en algunas situaciones han notado que la gerencia ha tomado alternativas equivocadas y no ha tomado riesgos oportunos.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- 7- En las relaciones se observa que 119 (79%) de los trabajadores de otto grill,

presentan un nivel "Regular", 32 (21%) de los trabajadores presentan un nivel "Malo".

Segun la investigadora Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada "Propuesta estrategica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivacion del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)"; Al igual que las percepciones positivas demostradas en la anterior dimensión del clima organizacional, en el caso de la dimensión de las relaciones, la mayoría de los trabajadores externan una actitud positiva con respecto a su compromiso con el trabajo, representando un 78% del total los que afirman sentirse comprometidos con el mismo, asimismo perciben que su trabajo es importante para lograr los objetivos de la empresa (72%) y que son tratados con respeto en el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven (80%). Finalmente, la mayor parte de los trabajadores considera que el equipo de trabajo hace el mejor esfuerzo con tal de que el trabajo salga bien (78%). Todas estas percepciones positivas demuestran que los colaboradores de la compañía se sienten muy conformes y satisfechos interiormente con respecto a su trabajo, se muestran comprometidos y perciben que el esfuerzo que ponen día a día se traduce en la consecución de los objetivos de la compañía como un todo.

Se puede notar que no existe ninguna dificultad para conocer a los compañeros de trabajo con los cuales se puede establecer una atmosfera de amistad, aunque existe una gran puntuación desfavorable pues existen 3 factores a tomar en cuenta; la relación entre gerencia-empleado no se consideran agradables entre los empleados y afirman que dentro de la organización existe una relación alejada entre departamentos y generalmente se trabaja bajo tensión, es decir, dentro de esta organización existe una relación alejada entre departamentos y generalmente se trabaja bajo tensión, es decir, dentro de esta organización existe un ambiente precario en relación interpersonales.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- 8- En la cooperación se observa que 108 (72%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel “Reguar”, y 43 (28%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel “Malo”.

Estos resultados guardan relación con la investigadora Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)”; Con respecto a la percepción del apoyo en el trabajo y el soporte emocional por parte de los directivos, resulta evidente como esta constituye una de las fortalezas de CAFESA. El 78% de los colaboradores están Muy de Acuerdo o de Acuerdo de que en la empresa “los jefes cuidan a su personal”. Lo cual se ve respaldado con el 52% que indica que su jefe los motiva a superarse cada día más y les motiva a aprender de sus errores (50%). El punto que, de acuerdo con la percepción de los empleados, presenta mayor oportunidad de mejora para los gerentes de CAFESA es el de lograr que sus colaboradores trabajen como un verdadero equipo. Aunque como se vio en la dimensión del trabajo en equipo los colaboradores si perciben que en la organización se incentive esta dimensión, por lo que la oportunidad de mejora radica propiamente en la forma en que los jefes inmediatos manejan el tema más que la gerencia.

Con la dimensión de la cooperación se pudo observar que dentro de la organización existe un nivel de cooperación por parte de los jefes y miembros del equipo en cuanto a tareas difíciles se trata al igual que al cometer errores, la empresa no se ve mal para los superiores según la percepción de los empleados, por otro lado, los miembros del área sienten que la gerencia no toma en cuenta las aspiraciones de los empleados tales como ascensos aumento salarial entre otras, también se observa que no existe una verdadera relación de apoyo entre los miembros, por último, es el factor humano pues desfavorablemente, sienten que la filosofía de la empresa enfatiza más el rendimiento que al factor humano.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de Cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- 9- En los estándares se observa que 106 (70%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill, presentan un nivel “Regular”, y 45 (30%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel “Malo”. Los trabajadores de la empresa Otto Grill, no mantienen una Buena comunicación con sus jefes por lo que no saben que es lo que ellos piensan de su persona.

A diferencia de la investigadora Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada, “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)”; manifiestan una percepción muy favorable acerca de la variable relacionada con la concepción que tienen acerca de la solidez, confiabilidad y buenos resultados de la organización, resultado en un 85% de opiniones favorables; de la misma manera la mayoría (85%) de las opiniones de los colaboradores demuestran que se sienten orgullosos de formar parte de la compañía, al punto de recomendar a un familiar o un allegado el trabajar en CAFESA (87% de las opiniones). Finalmente un 87% de la totalidad de los encuestados se sienten en acuerdo o muy de acuerdo que se sienten satisfechos de las condiciones laborales que gozan en la organización. Estos elementos evaluados evidencian un gran grado de confortabilidad experimentado por parte de los colaboradores de CAFESA, en donde sienten que pertenecen a una compañía sólida, que genera buenos resultados; lo cual al mismo tiempo tiene una repercusión positiva en el orgullo que manifiestan los empleados por formar parte de la compañía y la satisfacción que los acompaña por el hecho de sentir que cuentan con condiciones laborales adecuadas.

Con la dimensión de los estándares se encargó de medir la percepción de los empleados sobre las normas de desempeño de la empresa podemos observar que existe un mayor grado de favorabilidad indicándonos que existe un alto grado de rendimiento y mejoramiento continuo, sin embargo, los empleados sienten que la empresa le pone poco énfasis al trabajo en equipo y relaciones interpersonales pues la gerencia apuesta más por la productividad antes que el desarrollo personal y grupal.

Astudillo Llor, E. G. (2017). Diagnóstico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de Cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y

propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

10-En el conflicto se observa que 98 (65%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presenta un nivel "Regular", y 53 (35%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel "Malo".

Caso contrario segun la investigadora Laura Pinto Castro (2015), en su tesis titulada, "Propuesta estrategica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivacion del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A (CAFESA)"; Con respecto a la percepción del apoyo en el trabajo y el soporte emocional por parte de los directivos, resulta evidente como esta constituye una de las fortalezas de CAFESA. El 78% de los colaboradores estén Muy de Acuerdo o de Acuerdo de que en la empresa "los jefes cuidan a su personal". Lo cual se ve respaldado con el 52% que indica que su jefe los motiva a superarse cada día más y les motiva a aprender de sus errores (50%). El punto que, de acuerdo con la percepción de los empleados, presenta mayor oportunidad de mejora para los gerentes de CAFESA es el de lograr que sus colaboradores trabajen como un verdadero equipo. Aunque como se vio en la dimensión del trabajo en equipo los colaboradores si perciben que en la organización se incentive esta dimensión, por lo que la oportunidad de mejora radica propiamente en la forma en que los jefes inmediatos manejan el tema más que la gerencia.

Existe desconfianza por parte de los trabajadores con los jefes y entre ellos mismo lo que genera mucho retraso con el tema de lograr resultados positivos.

Se llego al resultado que esta dimensión se considera como la capacidad de la organización para aceptar opiniones distintas, y aceptar los problemas y buscar soluciones.

Como se observo la percepción de los empleados es favorable para los factores que indican que la empresa no enfatiza en conflicto entre departamentos y para los supervisores es mucho mas saludable que los empleados expresen sus opiniones en momentos de conflictos que mantenerse callados lo que le permite a la organización no tomar decisiones apresuradas cuando existe algún conflicto, por el contrario, los empleados

sienten que es mejor resolver los problemas entre ellos que llevarlos a la gerencia. Es decir, los empleados de la organización sienten que la gerencia no presta atención a los conflictos de los empleados por lo que la única manera de resolverlos es entre ellos y los jefes inmediatos.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

11-En la identidad se observa que 94 (62%) de los trabajadores de la empresa Otto Grill presentan un nivel "Regular", y 57 (38%) de los trabajadores de la empresa Otto grill presentan un nivel "Malo". La identidad no esta tan marcada en esta organizacion, debido a la alta rotacion, y la falta de una Buena induccion.

Se midio el sentido de pertenencia de los trabajadores en la organización donde, se observa solo un factor favorable que hace referencia al trabajo en equipo pues los empleados del área de ventas concuerdan que su equipo de trabajo posee una buena integración y funciona bien, no obstante, los factores restantes hacen referencia al sentido de pertenencia con respecto a la organización y se puede apreciar un sentimiento desfavorable de los miembros, es decir, no sienten ser partes de la organización pues el factor mas bajo puntua con 2.67 indicando que cada miembro se preocupa por sus propios intereses para mantenerse en la organización.

Astudillo Loor, E. G. (2017). Diagnostico de clima laboral en el área de ventas de la ciudad de cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & Hijos y propuesta de un plan de mejora (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

V- CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que los trabajadores de la empresa Otto Grill perciben el clima organizacional en un 61.6% (93) como “regular”, un 37.7% (57) como “malo”, y un 0.66% (1) como “bueno”, lo que ayuda a deducir que el clima organizacional dentro de la empresa no es de lo mejor.

Segunda: El 30.5% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de estructura “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 69.5% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Tercero: El 19.9% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de responsabilidad “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 80.1% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Cuarto: El 34.4% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de recompensa “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 65.6% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Quinta: El 38.4% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de desafíos “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 60.3% tiene un nivel de percepción “Regular”; y solo 1.3% la perciben como “Buena”.

Sexta: El 21.2% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de relaciones laborales “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 78.8% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Septima: El 28.5% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de cooperación “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 71.5% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Octava: El 29.8% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de estándares “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 70.2% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Novena: El 35.1% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se encuentran en un nivel de percepción de conflictos “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 64.9% tiene un nivel de percepción “Regular”.

Decima: El 37.7% de los trabajadores de la empresa Otto grill provincia 2017, se

encuentran en un nivel de percepción de identidad “Mala”, siendo la muestra de estudio 151; y un 62.3% tiene un nivel de percepción “Regular”.

VI Recomendaciones

PRIMERO: Realizar una buena inducción al personal nuevo para que conozca de una manera concisa la organización, conozca bien como esta estructurado, y así puedan ser 100% productivos.

SEGUNDO: Delegar mayores responsabilidades a los trabajadores de la empresa Otto Grill, para que así se le genere esa obligación de hacer las cosas rápidas y en el momento oportuno. Esto sin afectar la productividad de sus labores.

TERCERO: Realizar competencias de ejecución de actividades, en las cuales se traen objetivos a lograr, y a quien lo logre brindarle un premio ya sea económico o laboral. Crear dinámicas de liderazgo, donde se premie a quien logre cumplir con los objetivos o metas.

CUARTO: Retroalimentar a los trabajadores, para que estén en la capacidad de asumir cualquier reto, y poder resolverlo sin ninguna dificultad. Los jefes más experimentados asumir el liderazgo, y segmentar a su gente en bloques y poder ejecutar los talleres.

QUINTA: Realizar campeonatos 1 vez al mes para lograr conectar y confraternizar a los integrantes de la empresa, para que así ayude a generar un ambiente mayor de hospitalidad.

SEXTA: Formar brigadas contra siniestros, capacitar constantemente a este grupo con la ayuda de especialistas, y brindarle nuevas funciones, para que ellos puedan integrar también al resto del equipo.

SEPTIMO: Generar capacitaciones sobre temas Motivaciones a los jefes, para que así ellos sean verdaderos líderes y motivadores que logren 100% productividad, por parte de su equipo.

OCTAVA: Desarrollar talleres de manualidades donde se genere el trabajo en equipo, y los trabajadores puedan desarrollarse como personas y puedan ocupar su tiempo en labores productivas.

NOVENA: Premiar a los trabajadores que permanezcan mas de 6 meses en la organización, con vales de comida; a la vez premiar aquellas personas que logren llegar a resultados de metas mensuales, con una frecuencia de 3.

DECIMA: Aplicar charlas tip top, donde se resalta el potencial de los trabajadores, y se pueda realizar las operaciones de una manera mas acertiva y amena.

VII bibliográfia

Angulo Ealo, M. C., Cruz Thiam, C. P., Gualtero Useche, M., & Guarín, M. C. (2012). *Análisis del impacto del clima organizacional en el desempeño del área comercial de CasaLuker* (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana.).

Arias Carrillo, R. L. (2014). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna durante el año 2013.

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.

Carrasco Soria, S. E. (2013). *El clima organizacional y su afectación en el nivel de desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Parroquial de Huachi Grande del cantón Ambato* (Bachelor's thesis).

Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. Mexico: Editores S.A.

cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Lima : Pearson educación de Perú S.A .

En la zona Norte, C., & San Pedro Sula Honduras, C. A. (2016). Título: La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el.

Garcia, J. D. C. S., Muñoz, M. E. G., & Sarmiento, A. D. J. S. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Revista Económicas Cuc*, 36(2).

Garcia, L., & Montero, M. (2013). Toma de decisiones, valores y factores contextuales, su relación con el consumo de energía eléctrica. *International journal of psychology*, 39-54.

Garcia, G. (2007). Clima organizacional. *Gestión humana*, 159.

Gamarra, A., del Rocío, L., & Paredes Rivera, J. M. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano.

Gonzales , I. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios . *Estudios Gerenciales*, 8-19.

Guillén, M. (2014). *Clima organizacional*. Cuba: Salud Pública.

Guzman Aranguri, B. L. (2017). Clima organizacional y su relacion con el desempeño docente en los ISTP Trujillo y florencia de Mora

Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. Mexico: Editorial Patria.

Linarez berlanga, e. a. (2015). Relacion existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la constructora jast srl, arequipa 2012.

Pechaza, N., Sánchez , M., & Gonzales, I. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. *Estudios Gerenciales* , 11.

Perez, J. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Internacional Administración & Finanzas*, 1-20.

Pinto Castro, L. M. (2015). Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del CAFÉ SA (CAFESA).

Pons Verdú, F. J., & Ramos López, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(2), 81-98.

Marín, V., & Carolina, L. (2016). El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo ferroviario.

Luengo, Y. (2013). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial. *Maracaibo, Venezuela*.

López , M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Mexico: El buzón de Pacioli.

Muñoz Silva, R. E. (2015). Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014.

Montoya Meza, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.

Moreno, F., Garcia, N., & Pomar, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *Revista de Ciencias del Deporte*, 67-81.

Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Médica Electrónica*, 606.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Salud Pública*, 385.

Rada, c. (2015). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas*. Colombia: Colombiana de psicología .

Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.

Ramirez, A. (2012). *El clima y el compromiso institucional*. Mexico: Instigación administrativa.

Rodriguez, A., & Retamal, M. (2014). *Clima organizaciona y satisfacción laboral*. Chile : Salud & sociedad.

Rueda, F. J. M., & dos Santos, A. A. A. (2012). Construcción y validación de una medida de clima organizacional. *Diversitas*, 8(2), 223-234.

Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.

Valera, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, 23-26.

.Velázquez Hernández, S. M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México* (Doctoral dissertation).

Vega, C., & Gutiérrez, E. (2014). Presentación del Dossier: Nuevas aproximaciones a la organización social del cuidado. Debates latinoamericanos Presentación del Dossier. *Revista de Ciencias Sociales*, 9-26.

Vega, M. (2012). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 49.

Zaldaña, c. m. I. (2012). la medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes en una empresa de artículos de limpieza.

VIII anexos

Matriz de operaconalizacion

VARIABLES E INDICADORES

Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimension es	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
-----------------	-------------	-------	-------	-------

Estructura	Organización	P1,P2,P3	1, Muy en desacuerdo ;	
	Políticas	P4,P5,P6		
	Restricciones	P7,P8		
	Comunicación	P9,P10		
Responsabilidad	Autonomía	P11,P12,P13	2, En Desacuerdo;	
	Iniciativa	P14,P15		
	Obstáculo	P16,P17		Bueno
Recompensa	Incentivos	P18,P19,P20	3, Ni de acuerdo ni es Desacuerdo ;	
	Reconocimientos	P21,P22,P23		[195;265]
	Filosofía Organizacional	P24,P25		
Desafíos	Riesgos	P26,P27,28	Regular	
	Relaciones Interpersonales	P29,P30,P31,P32,P33	4, De Acuerdo ;	
Cooperación	Rendimiento	P34,P35,P36	5, Muy de acuerdo	
	Motivación	P37,P38		Malo [53;124>
Estandares	Liderazgo Directivo	P40,P41		
	Trabajo en Equipo	P42,P43,P44		
Conflicto-	Desacuerdos	P45,P46,P47		
	Decisiones	P48,P49		
Identidad	Compromiso	P50,P51,P52,P53		
