



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima Organizacional Para Mejorar la Competitividad en Estación de
Servicio Esperanza S.A.C., Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Br. Fernandez Cotrina, Jerson (ORCID: 0000-0002-8453-6819)

ASESORA:

Mg. Núñez Puse, Sonia Magali (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

LÌNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

CHICLAYO- PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres: Jeremías y Yolanda,
por brindarme el apoyo constante y
desinteresado, por alentarme en
momentos muy difíciles y por
creer en mí.

A mis compañeros, por brindarme
confianza seguridad y
compañerismo, así como apoyaron
científicamente en la culminación
de la tesis.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, Alma Mater de la educación superior en el norte del país, por permitirme fortalecer mis competencias específicas e internarme por los senderos complicados de la investigación científica.

Agradecimiento a Doctores, Maestros y Licenciados, que con perseverancia, paciencia y tolerancia templaron mi espíritu investigativo, acentuaron macro competencias y cultivaron actitudes solidarias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El Fedatario de la Universidad César Vallejo
DA FE:
Que es copia fiel del documento original
Chiclayo,
15/09/2019
Dr. Roger A. Rodríguez Kavalo
FEDATARIO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 04:30 pm horas del día 20 de Setiembre del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 096, de fecha 20 de Setiembre del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN ESTACIÓN DE SERVICIO ESPERANZA S.A.C., CHICLAYO", presentado por el Bachiller: FERNANDEZ COTRINA JERSON, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE : Mgtr. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
SECRETARIO (A) : Mgtr. Juliana Claudina Peña Noriega
VOCAL : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR MAYORIA

Siendo las 5:15 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 20 de Setiembre del 2019

Mgtr. Yosip I. Mejía Díaz
Presidente

Mgtr. Juliana C. Peña Noriega
Secretario (a)

Mgtr. Sonia M. Núñez Puse
Vocal

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fernandez Cotrina Jerson, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: "*Clima organizacional para mejorar la competitividad en estación de servicio Esperanza s.a.c, Chiclayo*", presentada, en..... folio para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, es de mi autoría.

Por lo 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 académico.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, junio, de 2019


.....
Firma

Fernandez Cotrina Jerson

DNI: 77287435

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	16
Tipo y Diseño de investigación	16
Operacionalización de varibales.....	16
Población,muestra y muestreo	18
Técnicas, instrumentos de recolección, validez y confiabilidad	19
6. 5. Procedimiento	20
6. 6. Métodos de análisis de datos.....	21
6.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSION	36
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS.....	53
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DED TESIS	76

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	77
---	-----------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	78
---	-----------

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los cambios de la Estación de Servicio Esperanza S.A.C en el mejoramiento del clima organizacional para mejorar la competitividad, durante el periodo 2019. Se elaboró con una muestra de 30 trabajadores, donde se observa la falta de capacitación y el sindicato para el trabajar en equipo, desde que comenzaron a laborar en la empresa. El presente es un estudio de tipo aplicado y se desarrolló un diseño de investigación pre experimental, aplicando una prueba previa y posterior a un solo estudio. Los porcentajes del cuestionario en el pre test (\bar{X} 9.7) reflejaron el bajo desarrollo de competitividad que tenían. Se diseñó un programa de actividades para determinar los efectos de la estación de servicio Esperanza. Los talleres fueron desarrollados con los 30 trabajadores en la muestra. Al comparar los resultados obtenidos en la prueba previa y posterior (\bar{X} 17.47) fue evidente en el desarrollo de competitividad que han tenido desde que ingresaron a trabajar a la empresa.

Palabras claves: Clima, Organizacional, Competitividad, expectativas y perspectivas.

ABSTRACT

This research work aimed to determine the changes of Esperanza S.A.C service station in the improvement of the organizational climate to upgrade competitiveness, during the period 2019. It worked with a sample of 30 workers, where the lack of training was observed and the union for teamwork since they began to work in the company. The present is an applied study and it developed an experimental research design, applying a pre and posttest to a single study. The percentages of the questionnaire in the pre test ($\bar{X} 9.7$) reflected the low development of competitiveness they had. A programme of activities was designed to determine the effects of the La Esperanza service station. The workshops were developed with 30 workers in the sample. When comparing the results obtained in the pre and post test ($\bar{X} 17.47$) it was evident the increase showed of development of competitiveness that they have had since they entered to work in the company.

Keywords: Organizational Climate, Competitiveness, expectations and perspectives.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, muchas organizaciones de servicio desconocen el valor de la competitividad en el mundo empresarial, por eso en esta investigación se asume como objeto de estudio. Las probables causas del problema serían: la falta de conciencia en el fortalecimiento comercial, la escasa inversión en capacitación, divulgación de marca y posicionamiento en la mente de los clientes.

En México, TEXACO estableció una lista de competencia durante el periodo 2016: “estableció 25% de estrategias para mejora en ventas; 18% en mejoramiento en infraestructura, 32% en desarrollo de cadena de sus productos; 25% en procesos de distribución de las mercaderías” (Mundo, 2016, p. 6). Se deduce la mutua influencia entre organización, competitividad y el papel del empleador y colaboradores en el sistema comercial.

En Venezuela, “los actuales conflictos del país, hacen que se estanque el crecimiento y competitividad en las empresas, especialmente en estaciones de servicio de gasolina, que origina escasa demanda del producto, que produce un déficit de US\$ 50 millones anuales” (Mundo, 2016, p. 8). Esta afirmación destaca el poco consumo de combustibles en un país caracterizado por la abundancia de automóviles.

En Perú, “la competitividad sigue con variación, del apoyo de eficiencia del gobierno anterior se cambió del puesto 37 al 41, en eficiencia de negocios se mantuvo la neutralidad, en pilar de infraestructura se escaló lateralmente del 59 al 60%” (Gestión, 2016, p. 8). Esta situación refleja la poca atención de los organismos del Estado hacia la mejora de la competitividad.

En Chiclayo, “se registran estaciones de servicio que no cuenta con infraestructura adecuada, la calidad de sus servicios no es eficiente y se desperdicia dinero y mano de obra diariamente” (Gestión, 2016, p. 5). Estas situaciones demuestran limitada inversión en la modernización de las empresas, lo que no les permite posicionarse positivamente en el mercado.

La atenta observación en el ámbito específico de la investigación: Estación de Servicio Esperanza, ubicado en calle Argentina N° 2,600, Urbanización Lujan, cerca del mercado Moshoqueque, distrito de José Leonardo Ortiz, permite detectar que cuenta con 30 trabajadores y se identifican los siguientes problemas:

La entrevista con la Sra. Gerente General permitió comprender la necesidad de efectuar una auditoria para conocer la situación actual de la empresa, porque se nota falta de competitividad en relación a otras que se dedican al mismo rubro. Además, no se invierte en capacitaciones, tampoco se ofrecen charlas informativas a los colaboradores, lo que atenta contra la competitividad, el buen servicio y despacho efectivo a los clientes.

Debido a ubicación en zona urbana y comercial, se incrementa la inseguridad y ello se constituye en desventaja organizacional, sobre todo cuando se constata la falta de una política agresiva en el campo del marketing, no se generan expectativas, no se controlan vales de consumo, ofertas, promociones, ni se logra la fidelización de los consumidores.

La infraestructura se encuentra desordenada, existe mala logística, el ambiente está lleno de materiales inservibles, mangueras, cables y artículos de limpieza carecen del mantenimiento respectivo, lo que origina accidentes laborales y físicos: quemaduras, caídas, intoxicaciones.

En cuanto a la competitividad se registra un alto índice de la capacidad de los trabajadores en el área de atención al usuario, ya que por tal motivo se ve afectada la empresa en el crecimiento, logrando con respecto que los clientes tomen una decisión de migrar a otra estación de servicio con una mejor atención.

Así mismo tenemos en el contexto internacional a los siguientes trabajos previos en los cuales se hacen mención de la importancia del clima laboral en las organizaciones.

Hinojosa, (2015), en la investigación determinó que el clima organizacional en los trabajadores del Colegio Sagrado Corazón Padres Franceses, era deficiente y después de trabajo de campo concluyó: “La satisfacción de los trabajadores es positiva siempre y cuando el clima también sea positivo o adecuado, lo que complace plenamente a estudiantes y padres de familia” (p.99).

La conclusión resulta importante porque todas las empresas, públicas o privadas, se agencian de personal competitivo, eficiente y afectivo, capaces de potenciar sus mejores estrategias sociales para aumentar la motivación, mejorar la comunicación y contribuir a lograr mejores resultados.

Rengifo, (2017), en investigación doctoral determinó el desgaste del clima organizacional en la atención primaria de Salud en la ciudad de Tenerife, al término del trabajo de campo anotó esta conclusión interesante: “la ejecución de un plan de capacitación ayuda a optimizar la satisfacción del usuario y fidelizarlos con la empresa, logrando así un gran cambio en el crecimiento de la empresa y del personal, permitiendo estar preparados” (p.89).

La conclusión destaca la importancia de la capacitación para atender a los usuarios de la salud, con colaboradores eficaces, estables, de buen desempeño y alto grado de compromiso, procurando solucionar problemas, cumplir fielmente sus funciones y posicionar positivamente a la empresa.

Ruiz, (2014), elaboró propuestas para mejorar el clima organizacional en Gas Express de Guadalajara y anotó como conclusión relevante: “Los trabajadores se mostraron en desacuerdo por no tener información clara y transparente de las funciones, políticas y normas de la empresa, reclamando que la remuneración en la organización era poco atractiva” (p.120).

Conclusión importante que se relaciona con las variables de estudio, ya que ayuda a centrar el interés en la información hacia los colaboradores, procurando que brinden un buen servicio, que cumplan eficientemente sus funciones y que se motiven permanentemente para lograr no solo la satisfacción laboral, sino también económica.

Con mención a lo trabajo previos en lo nacional se presenta los siguientes trabajos de investigación:

Rosales, (2015), en la tesis formuló estrategias para mejorar nivel de competitividad en la ciudad de Lima y anotó como conclusión relevante: “Dentro de las características más resaltantes se tienen, el régimen de suspensión en el pago de derechos, la inclusión a otros regímenes y disminución de las trabas administrativas para la importación” (p.126).

Esta terminación destaca algunas deficiencias en el mercado peruano, traducidas en reclamos salariales de los trabajadores que ven afectados sus derechos laborales, la escasa promoción interna la negativa a incorporarlos en otros regímenes de trabajo y la exigencia de los empresarios hacia la disminución de aspectos burocráticos que impiden la importación de productos.

Pérez y Rivera (2015), relacionaron estrategias de clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto de Amazonía Peruana, al final concluyeron que: “Perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos de la organización, tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias” (p.114).

La conclusión expresa el interés de los empresarios hacia la formación y capacitación de los trabajadores, incrementando eficiencia y rapidez, así como la máxima celebridad en la atención de las necesidades de los clientes.

Valdivia (2014), determinó el clima organizacional del personal de la empresa Dámper en la ciudad de Trujillo y anotó como conclusión relevante: “La comunicación es eficiente porque los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos

positivos” (p.94).

Esta conclusión es interesante porque resalta la fusión que cumplen los líderes de la organización en relación interpersonales, en las diversas áreas de trabajo procurando romper las jerarquías para que la percepción interna o externa sea positiva.

Por último hacemos referencia a los trabajos previos en el marco local a las siguientes investigaciones:

Fernández (2015), determinó el clima organizacional en la empresa Car Motors S.A de Chiclayo. Al final llegó a la siguiente conclusión: “Los factores que afectan positivamente el clima en las organización son: motivación, relaciones interpersonales, identificación con la empresa y responsabilidad; parte de la motivación es la buena relación existente entre compañeros de trabajo y jefes” (p.88).

La conclusión resalta la importancia de diversos factores para el desarrollo del clima organizacional .Auto motivación, relaciones afectivas, respeto a normas laborales, responsabilidad en ejercicio de las funciones y colaboración permanente con los gerentes y colaboradores.

Abad y Padilla (2015), determinaron los factores de competitividad en el mercado Moshoqueque del distrito de José Leonardo Ortiz, al final concluyeron que: “Se rigen principalmente por aspectos tales como la mejora constante en el sistema logístico interno y externo del puesto de trabajo en cada uno de los procesos de transformación” (p.75).

Esta conclusión determina cuán importante resulta en los empresarios saber y conocer los sistemas de gestión y las competencias de los trabajadores para el ejercicio de labores y el posicionamiento en el exigente mercado comercial.

Cornejo (2015), propuso estrategias competitivas para la implementación de un restaurante de comida japonesa, anotó como conclusión relevante: “El estudio de mercado sirvió para confirmar la aprobación de la idea de negocio por parte del público objetivo, acerca de sus costumbres y la frecuencia de su consumo” (p.108).

En conclusión es importante porque ayuda a determinar los factores básicos para innovación de negocios, procurando satisfacer las necesidades de los clientes, previo diagnóstico de sus usos y costumbres, así como de sus preferencias hacia los productos que consumen.

Por lo tanto tenemos en la variable independiente del presente proyecto se sustenta en la teoría sobre clima organizacional de Chiavenato, la sociedad se define como el común de las personas frente a una institución. “El primer paso para conocer a una sociedad es conocer su clima. Formar parte de una empresa, trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su clima organizacional o su filosofía corporativa” (p.123). Entonces, los colaboradores necesitan saber la filosofía de la empresa, el concepto de misión y visión que manejan, los movimientos en el trabajo, la auto motivación y la forma cultural para incorporarse íntegramente a ella.

Resulta significativo conocer la cultura empresarial porque influye en el comportamiento de los colaboradores, ya que no se adecuan rápidamente al funcionamiento, ya sea por conductas, valores, aspectos religiosos, posturas ancestrales o políticas planteadas al interior de la organización.

“EL clima toma como estrategias referida al comportamiento de la organización como un todo integrado. La estrategia es holística, sistémica y medular. Planea, calcula y asigna recursos a las actividades básicas para el éxito de la empresa” (Chiavenato, 2009, p.454). El autor determina la modalidad de diferenciación de otras compañías a través de habilidades planteadas.

Actualmente se requieren conocer las exigencias de la competitividad, influyendo globalización, tecnología, capacidad de estrategias aplicadas, ritmo de producción y venta, así como la mejora de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que podrían disminuir las potencialidades en poner en riesgo el futuro de la compañía.

También esta investigación se basa en la sustentación teórica sobre clima organizacional de Rodríguez J. (2014), lo conglomerada como las actitudes y su forma de

conducta que toman dentro de la organización. “el estudio del clima que se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización” (p 158). Según las aproximaciones a través de las percepciones que los trabajadores tienen propia de su ambiente de la empresa.

Estas palabras determina la importancia de tomar en cuenta la variable para darnos un seguimiento interno a cerca del comportamiento grupal o individual que afecta al crecimiento de la organización, lograr la posibilidad de eliminar este alcance con estrategias de motivación para fortalecer las debilidades de la empresa.

El concepto relacionado con la primera variable independiente se toma en cuenta el ambiente donde se ejecuta las relaciones mutuas entre trabajadores. “es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés” (Rodríguez, 2014, p.198). La determinación en cuanto a la interacción que se da entre los individuos y la organización.

Esta conclusión se obtiene acerca de lo importante para un miembro de una organización saber que la cultura por dicho trabajo es favorable o no, en cambio para un líder es resáltate de que el hecho del comportamiento de un trabajador se relación con las características personal y organizacionales.

“Considerando la importancia, hoy, todas las empresas, buscan un mejoramiento del ambiente laboral. Porque es un elemento importante en las instituciones y se constituyen en fuerza externa que influye en el desempeño” (Rodríguez, 2014, p.181). Tomando en cuenta a las precesiones que expresan los miembros de una organización.

En consecuencia que se toma hoy en cuenta son las características de que un miembro se expresa a través precesiones compartidas, como el ambiente físico donde se ejecuta todas sus actividades, teniendo la capacidad como líder de una organización es eliminar no al trabajador si no a las regulaciones que afecten dicho trabajo, es por ello que se debe aplicar capacitaciones motivacionales que pueda favorecer al colaborador, para un cálido ambiente laboral.

En el contexto teórico relacionado tenemos a; Castillo (2016), lo conglomera al ambiente donde se ejecuta las actividades diarias “constituye la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que esta proyecta a sus empleados e incluso al exterior. Los expertos deben ser capaces de analizar e interpretar esta personalidad para poder planear sus intervenciones”(p.78). Para determinar la importancia es saber primero el ambiente donde el personal se encuentra elaborando principales funciones de la organización.

Determinando la importancia que la organización debe de preservar de un buen ambiente favorable para el bienestar de los trabajadores, es por ello que en grandes empresas sus infraestructuras, sus áreas son de gran comodidad para los colaboradores o para los mismos clientes.

Según Gaspar, (2015), lo define clima como “la cualidad o propiedad del ambiente que perciben o experimentan los miembros de la organización e influyen sobre la conducta de estos. El resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivos que existen en una organización dado” (p.98). Para expresar la opinión dado por el autor, la importancia de que hoy en día se toma mucho en cuenta los modelos de infraestructura que adecuen al ambiente laborable, otro punto de vista es en relación a la función de que un trabajador se adecue según su forma de ser como la conducta que esta expresa hacia los demás.

Determinar la importancia y definición teórica resulta importante para saber cómo desarrollar conjuntamente con la organización, por eso Hodgey gales (2016), presentan una definición “una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para alcanzar una meta común” (p.60). Las empresas están compuestas por personas, subdividen el trabajo, persiguen metas compartidas; es decir que las organizaciones no son simples, si no que se ven en la necesidad de ampliar su fortalezas para alcanzar metas compartidas.

Según Reyes (2014), “organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia de planes y

objetivos señalados” (p.108). En conclusión se puede determinar un estado de una empresa o en formación de conjunto de personas por el cual en función de un bien o servicio elaboran su estructura básica de desempeño, acción y el organigrama que se determine las estrategias de cada área para el logro de los objetivos planeados a futuro.

Según Robbins (2016), define la organización como “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional” (p.68). Se puede concluir que grandes empresa plasma sus estrategias requeridas para el buen funcionamiento y el crecimiento, dado esto que el líder lleva a cabo los objetivos y actividad que tenga, para que la estructura de la organización llegue a alcanzar los logros plasmados en posterior.

Entonces, el clima organizacional, según el Ministerio de Salud (2014) se define como “percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación” (p.17). Se infiere que los colaboradores modifiquen su percepción hacia la empresa, demuestren cómo se puede mejorar las estrategias planteadas para el crecimiento de la organización.

Es necesario determinar la importancia y definición teórica para saber cómo el trabajador se compromete a desarrollar conjuntamente con su organización. Prado (2014) define el clima organizacional como “el ambiente afectivo que toma en cuenta descripciones individuales, marcos sociales y contextuales de la organización, considerando los estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, las tomas de decisiones y los objetivos de rendimiento” (p.130). En conclusión, se requiere conocer los mecanismos afectivos y contextuales de la empresa para favorecer el desarrollo del clima organizacional.

Según Bordas (2016), “Los tipos de clima organizacional surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales” (p. 56). Se puede concluir la importancia el conocer las diferentes actitudes que podemos diferenciar de un líder, para el manejo de un clima laboral es primordial que un buen jefe sepa cómo llevar a

sus colaboradores.

Después de revisar la bibliografía especializada acerca de la variable de estudio se define el clima organizacional como una atmosfera o ambiente de relaciones sociales desarrolladas conjuntamente en la organización, tomando en cuenta: descripciones individuales, marcos sociales y contextuales, considerando estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, toma de decisiones y objetivos de rendimiento.

Dimensiones del clima organizacional asumimos los siguientes puntos de investigación que determinan el estilo de autoridad, toma de decisiones y objetivos de rendimiento.

Estilo de autoridad, “potestad o facultad para realizar algo, como el poder o mandato en la empresa, considerando el grado subordinado de la organización” (Rodríguez, 2014, p.115). Los indicadores de esta dimensión son: relaciones afectivas entre jefes y empleados, apoyo constante de las autoridades, trato justo y leal.

Fuerzas motivacionales, “son factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, considerando el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción” (Rodríguez, 2014, p.117). Sus indicadores son: remuneración justa, reconocimiento de logros y conocimientos básicos de cada área.

Toma de decisiones, “es un proceso por el cual se selecciona la mejor opción de entre muchas otras, este es un proceso que no solo se da en las empresas sino también en la vida cotidiana” (Rodríguez, 2014, p.119). Los indicadores de esta dimensión son: participación conjunta y armoniosa, conocimiento de misión y visión de la empresa, y responsabilidades en los puestos que desempeñan.

Objetivo de rendimiento y perfeccionamiento, “es forma de que una organización planifique y ejecute sus objetivos de acuerdo al funcionamiento y perfeccionamiento de empresa” (Rodríguez, 2014, p.120). Sus indicadores son: realización de los trabajos, normas y procedimientos, sistemas de seguimiento, monitoreo y control.

Así mismo tenemos en la variable dependiente del presente proyecto se sustenta en la teoría de Porter (2015), “Aunque la mundialización de la competencia pudiera

parecer que restaba importancia a la nación, antes al contrario, parece que se la añade. Las diferencias a escala nacional en estructuras económicas, valores, culturas, instituciones e historias contribuyen profundamente al éxito competitivo” (p.45). Se entiende que la competencia de ese aspecto importante para alcanzar el éxito del mundo comercial.

Hoy, la existencia de los países se miden por su crecimiento económico y ello lo diferencia en el mundo competitivo y globalizado, por eso las empresas seleccionan talentos con grandes competencias, utilizan estrategias y se enfrentan a sus competidoras para lograr el éxito.

Para determinar los siguientes niveles de competitividad se sustenta según autor, Porter (2015); “incluye variables como la estabilidad macroeconómica de un país, la apertura y acceso a mercados internacionales o la complejidad de la regulación para el sector empresarial” (p.122). Esto demuestra la importancia en la selección adecuada de talentos, el uso de estrategias para dominar en el mercado y competir internacionalmente.

“La mayor parte de la competitividad de una misma empresa se nota en, la capacidad de su gente, desarrollo tecnológico, calidad de sus productos, sus servicios, capacidad de vinculación con otras empresas” (Porter, 2015, p.98). Se reintegra la conjunción de esfuerzos entre conocimientos personales avance en infraestructura, tecnología y capacidad en la gestión de los recursos financieros para alcanzar la competitividad.

Esta variable también se sustenta en la teoría de Uribe, (2016), que define la competitividad como “la capacidad que tiene una organización para operar y crecer rentablemente, es decir crear valor para sus propietarios, en un mercado donde operan competidores exitosos” (p.123). Las empresas logran objetivos estratégicos cuando formulan e implantan con éxito habilidades que permiten obtener y retornar con niveles superior el capital invertido.

Se puede determinar la gran importancia que el autor plasma acerca de las empresas que demuestra en función de su logro al éxito según las estrategias que han seguido paso a paso por cada estructura de la empresa, el crecer de la mayoría de las empresas es un reto diario en un mundo o rubro donde grandes empresas anhela por superarse o diferenciarse de la competencia.

Señala Uribe, (2016) “las empresas que no cuentan con una ventaja competitiva, en el mejor de los casos solo obtendrán rendimientos promedios que no permitirá crear valor, que no sean capaces de alcanzar el promedio perderán valor y eventualmente desaparecerán del mercado” (p.200). Una organización con gran capital por medio desarrollan grandes estrategias para que sus competidores sea mayor difícil de imitar.

Estas ideas que plasma el autor demuestra que en un mundo lleno de competencia, una empresa que no cuenta con una ventaja o que la diferencia de otras al mismo rubro, serán de baja o decaimiento de la organización, es por ello que una estrategia que lleve a la desventaja de las demás es favorable pero un importe de dinero, llevando a cabo alcanzar los objetivos con el ello los valores para mantenerse o lograr un crecimiento dentro de un mar rojo.

Así mismo tenemos las teorías de competitividad, definiendo como “la capacidad de las empresas de vender más productos o servicios de mantener o aumentar su participación en el mercado, sin necesidad de sacrificar utilidades” (Pérez, 2016, p.173). Se supone que para competir se requieren contar con talentos competitivos, infraestructura adecuada, calidad de productos y correcta inversión para el retorno éxito de los capitales.

Según Chavarría, (2015) define como “la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan” (p.32). Años anteriores una empresa líder o posterior a la otra se diferenciaban por las grandes números de lotes o productos fabricados o vendidos, hoy en día en mundo global se ve a las mayorías empresa pequeñas o grandes, idean nuevas en función al desarrollo de la organización, una estrategia ayuda que tenga más capacidad para afrontar nuevos retos y afrontar grandes cambios que se presenten.

“Una ventaja competitiva puede derivarse tanto de una buena imagen, de una prestación adicional de un producto, de una ubicación privilegiada o simplemente de un precio más reducido que el de los rivales” (Porter, 2015, p.554). Se infiere que diversos factores intervienen en posicionamiento de las empresas en el mundo comercial: personas, productos, ofertas, publicidad e imagen.

“Las ventajas competitivas se derivan de estrategias, como objetivos a alcanzar o conservar, entonces, son todas las acciones que una empresa hace especialmente bien, en comparación con empresas rivales” (Fred, 2018, p.8). Se miden a través de los beneficios que se obtienen cuando los productos salen al mercado y los clientes los adquieren por su calidad.

Las estrategias para lograr la ventaja competitiva, según Porter (2015), son de tres tipos: Liderazgo por costo: “la organización busca establecerse como el productor de más bajo costo en su sector” (p.47). Utilizada por la mayoría de los empresarios en las etapas iniciales de sus negocios, pero dejada de lado una vez alcanzado el posicionamiento de marca.

Diferenciación: “una empresa se diferencia de sus competidores si puede ser única en áreas que sean valiosas para los clientes” (Porter, 2015, p.47). Esta ventaja se alcanza con perseverancia esfuerzo y decisión de los líderes organizacionales, que con ayuda de colaboradores comprometidos posicionan los productos en los mercados.

Enfoque: “esta estrategia es muy diferente de las otras por la elección de un panorama de competencia dentro de una organización” (Porter, 2015, p.47). Se llega a esta etapa cuando se a logrado posicionamiento en el mercado, se cuenta con clientes fidelizados y no se tienen miedo a competir con las demás.

Después de revisar la bibliografía especializada acerca de la variable de estudio se define la competitividad como la capacidad de competir de una organización manteniendo ventajas comparativas, tomando en cuenta: la diferenciación de estrategias tomadas, considerando los recursos humanos, productividad, servicios, comunicación interna y amenazas.

Por lo tanto tenemos las dimensiones de competitividad del presente estudio de investigación, determinando los recursos, la productividad, servicios, amenazas y comunicación.

Recursos humanos: “son actividades relacionadas con la contratación, entrenamiento y desarrollo del trabajador” (Porter, 2015, p.101). Sus indicadores son: amabilidad, respeto, capacidad de escuchar y eficiencia en los usos tecnológicos.

Productividad: “se define como el mejoramiento efectivo de las capacidades de una organización” (Porter, 2015, p.102). Los indicadores de esta dimensión son: diseño y desarrollo técnico de programas, dinamismo, creatividad e identidad de los clientes con la empresa, facilidad de atención.

Servicio: “Es el resultado de aplicaciones de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos” (Porter, 2015, p.103). Sus indicadores son: de calidad producto, empatía y atención personalizada, seguridad.

Amenazas: “Es el aumento de nuevas empresas que incrementan la capacidad de producción, aumento de competencia y niveles de rentabilidad” (Porter, 2015, p.103). Sus indicadores son: entidades bancarias, la empresa teme a los competidores, capacita a su personal, recursos.

Comunicación interna: “Son actividades que se realizan dentro de una empresa para mantener las buenas relaciones entre los miembros” (Porter, 2015, p.104). Los indicadores de esta dimensión son: la comunicación se hace en el menor tiempo posible, tiene infraestructura de comunicación directa, comunicación vertical, horizontal y en doble sentido.

Por lo tanto llegando a la determinación de la formulación del problema; ¿Cómo el clima organizacional mejora la competitividad en estación de servicio Esperanza s.a.c. Chiclayo?

Así mismo tenemos a presente justificación del problema del estudio de investigación que se justifica teóricamente por medio de dos autores: Idalberto Chiavenato, Joaquín Rodríguez, que justifican la variable clima organizacional y

Michael Porter y Felipe Uribe que justifican la variable competitividad. Las teorías se centran en los puntos básicos del clima que todo empresario debe seguir para alcanzar la excelencia en sus empresas y las diferentes necesidades y expectativas que las personas ansían satisfacer o agencias en algún momento, Porter hace mención a una pirámide de necesidades desde las esenciales hasta las necesidades superiores y que cada una de ellas tiene una etapa hasta lograr alcanzar la satisfacción total.

Así mismo tenemos en la hipótesis de la investigación: el clima organizacional mejora la competitividad en estación de servicio Esperanza s.a.c. Chiclayo,

Por lo tanto tenemos como objetivos del presente estudio, tenemos como primer objetivo general él: Determinar como el clima organizacional mejora la competitividad en la estación de servicio Esperanza s.a.c. Chiclayo,

Como siguiente objetivo específico identificando los siguientes puntos de investigación:

Identificar el nivel de competitividad, mediante un pre test, antes de la aplicación del programa.

Aplicar un programa basado en clima organizacional para los colaboradores de la empresa Esperanza.

Verificar el progreso de la competitividad mediante un post test después de finalizado el labor de campo.

Contrastar los resultados aplicado antes y después del programa de clima organizacional.

II. Método

Tipo y Diseño de investigación

Diseño de investigación pre experimental con un solo grupo de estudio, “tiene como modelo la variación y constancia, se mide la variable dependiente, con el fin de constatar los cambios que se original en las demás” (Tomas, 2009, p. 79).

G.E. : O₁ X O₂

Dónde:

G.E. : Grupo experimental

O₁ : Pre test aplicado al grupo experimental

O₂ : Post test aplicado al grupo experimental

X : Clima organizacional

Operacionalización de variables

Variable Independiente

Clima organizacional

Variable Dependiente

Competitividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V. Independiente Clima Organizacional	“El ambiente afectivo que toma en cuenta descripciones individuales, marcos sociales y contextuales de la organización, considerando los estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, las tomas de decisiones y los objetivos de rendimiento” (Prado, 2014, p.130)	Compu esto de 5 sesiones desarrolladas con puestas en marcha del programa de clima organizacional	Estilo de autoridad	Relación jefe y trabajador	ordinal
				Apoyo por parte de la auditoria	
				Atención moderada	
			Fuerzas motivacionales	Remuneración en relación con la labor	
				Reconocimiento de logros.	
				Conocimiento de avances en otras áreas.	
			Toma de decisiones	Participación conjunta para definir objetivos.	
				Definición de misión, visión y valores.	
				Responsabilidades del puesto.	
			Objetivo de rendimiento	Trabajo según planes establecidos.	
				Normas y procedimientos como medio del área.	
				Seguimiento y control de actividades.	

Variab le	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V. Dependiente Competitividad	“Una empresa que goza de una ventaja competitiva cuando implementa una estrategia que sus competidores no pueden copiar o cuya imitación les resultaría demasiado costosa, considerando los recursos humanos, productividad, servicios, comunicación interna y amenazas” (Hitt, Ireland y Hoskisson, 2016, p.33).	Con aplicación del test, que evalúa la situación de la empresa, antes y después del experimento	Recursos Humanos	Amabilidad, respeto con los usuarios.	cualitativa
				Capacidad de escuchar y comunicar con los demás	
				Eficiencia en el uso de recursos tecnológicos disponibles	
			Productividad	Diseño y desarrollo técnico de programas y proyectos de innovación	
				Dinamismo, creatividad e identidad de los cliente con la empresa	
				Los trabajadores tienen facilidad de atención con los clientes	
			Servicio	Buena calidad producto	
				Empatía y atención con los clientes	
				Seguridad garantizada.	
			Amenazas	Alianza con entidades bancarias	
				La empresa está informada de los competidores	
				capacitación constante	
			Comunicación interna	Cuenta con suficientes recursos	
				La noticia se hace en el menor tiempo posible	
				Tiene infraestructura moderna.	
	Información vertical, horizontal y en doble sentido.				

Población, muestra y muestreo

“La población es el universo de la investigación” (Grass, 2014, p. 96), está conformada por el total de la población a estudiar, de la empresa Esperanza

Tabla 1: Muestra representativa de los colaboradores

Numero	Varones	Mujeres	Total
colaboradores	13	17	30

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

Fecha: 20 de mayo 2019

La muestra es la misma de la población porque es el universo de participantes. “La muestra es la parte del universo, reúne características de tamaño y representatividad, porque es investigación experimental” (Grass, 2014, p. 97).

“Muestreo se estima una proporción (p), con error de 5% y nivel de confiabilidad de 95%” (Tomas, 2016, p. 78). Se determinan por la investigación que tiene un fin de muestreo para saber la cantidad y la confianza que se tiene en un proyecto.

Técnica, instrumento de recolección de datos

Encuesta “estrategia y recurso instrumental para recoger informaciones que conduzcan al procesamiento de los datos; similar a la observación, entrevista o historia de vida” (Arnal, 2015, p. 8). Se determina por la confiabilidad para elaborar y saber que se va a querer informar.

Cuestionario “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Arnal, 2015, p.28). Este cuestionario se basa en presentar una serie de preguntas a la muestra en estudio y así poder obtener información adecuada, según el formato de post test que consta de 24 interrogaciones y el pre test de 30 propuestas.

Entrevista: Es una comunicación entre dos o más personas, a fin de tratar un tema específico de interés, donde una persona es la encargada de realizar las preguntas y las otras de contestar.

Fiabilidad de instrumento: SPSS

Para obtener la confiabilidad del instrumento se analizó y procesó el instrumento, mediante el programa estadístico SPSS- versión 22, para los 30 ítems obteniéndose, un Alfa de Cronbach que indica una excelente confiabilidad del 7.86, que supera el mínimo establecido de 0.5, lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,796	,799	30

Validez: El cuestionario referido a la competitividad sienta su validez gracias a la tesis realizada por los alumnos de la facultad de educación, “relación de los niveles de competitividad en la ciudad de Bagua, 2016” y el aporte del asesor y metodólogo. El instrumento ha sido aplicado a los estudiantes de la institución de Bagua, estas experiencias garantizan la validez del instrumento, así mismo se ha sometido a Juicio de expertos y a prueba piloto.

Confiabilidad: El cuestionario ha sido elaborado por los alumnos Cabanillas Salazar Melva y Loarte Ocaña Lidia, estudiantes de la carrera de educación de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, revisado por los expertos y que determinan la confiabilidad del instrumento.

30 pregunta formuladas, abarca cinco dimensiones de la variable dependiente con los siguientes coeficientes de ponderación nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

Procedimientos

Durante la aplicación del instrumento de investigación en la empresa Esperanza s.a.c, se utilizó diferentes tipos de herramientas para poder llegar a una hipótesis general: el clima organizacional mejora la competitividad en la estación de servicio esperanza, Chiclayo. Con un total de 30 trabajadores.

- En la investigación del problema de estudio, se determinaron diferentes puntos de indagación como la falta del fortalecimiento comercial, capacitación y la divulgación de su marca, en cuanto diferenciando la

falta de competitividad, en entrevistas e informaciones internacionales y nacionales, tal como mundo y gestión.

- Para identificar los antecedentes se tomaron las dos variables de estudios de clima organizacional y competitividad en los diferentes tesis, esta sea 3 autores internacional ,3 autores nacional y 3 autores local.
- Para llevar a cabo la investigación sobre las teorías de estudio específicamente en las variables independiente, tomando de exposición a dos autores según sus libros de Chiavenato y Rodriguez,& en la dependiente tenemos a Porter y Uribe

Se desarrolló una matriz de operacionalización donde se pudo identificar las variables y así formular nuestras preguntas de acuerdo a nuestro tema abordado y así alcanzar a nuestro objetivo general.

- ✓ La variable independiente ha sido trabajada de clima organizacional que fueron aplicadas en 5 secciones desarrolladas con puesta en marcha del programa.
- ✓ La variable dependiente ha sido trabajada mediante un cuestionario para medir la competitividad, llevando a cabo a identificar el pre test, donde nos arrojó un nivel bajo de todo los indicadores, con lo trabajado se puso en marcha la aplicación de estrategias llevadas en 5 talleres. A través de las actividades realizadas se produjo un nuevo cuestionario y entrevista para así medir mediante un post test, arrojándome el mejoramiento de la aplicación en los resultados aplicados llevando a cabo la aceptación de la hipótesis.

6.6. Método de análisis

Para el análisis estadístico de los datos se ha empleado la estadística descriptiva e inferencial, utilizando el sistema SPSS.

Frecuencia relativa; “La frecuencia absoluta, es una medida que está influida por el tamaño de la muestra, al aumentar el tamaño de la muestra aumentará también el tamaño de la frecuencia absoluta” (Quevedo, 2014, p.16). Esto hace que no sea una medida útil para poder comparar. Para esto es necesario introducir el concepto de frecuencia relativa, que es el cociente entre la frecuencia absoluta y el tamaño de la muestra.

Media Aritmética; “Es la medida de tendencia central que se define como el promedio o media de un conjunto de observaciones o puntuaciones” (Calvin, 2015, p.114).

Varianza (S): “La suma de los cuadrados de las diferencias entre los valores obtenidos y su media,” (Gonzales, 2014, p.145).

Desviación Estándar (S): “Una medida del grado de proximidad de los datos en torno al valor de la media” (Tomas, 2016, p.112).

Coefficiente de Variabilidad (C.V.): “determinación del grado de homogeneidad del grupo en estudio que se analiza.” (Tomas, 2016, p.113).

6.7 Aspectos éticos

Uno de los principales aspecto básicos de toda investigación es la ética, uno de los aspectos básicos de toda investigación es la ética, y en cumplimiento a ello en el presente trabajo se cita adecuadamente a los autores revisados, se consignan las fuentes en referencias y se respeta las normas APA, por eso se ha evitado el plagio y la copia literal de textos que podían atentar contra la ética y la moral en la investigación.

Además, ninguno de los participantes fue presionado para contestar la encuesta, se mantuvo en reserva sus nombres y apellidos y al termino del trabajo recibieron la información final de lo investigado; de este modo se respetó la privacidad y el anonimato.

III. RESULTADOS

Presentación de datos del Pre Test

Tabla 1

Porcentajes del Pre Test por dimensiones

Niveles	Recursos humanos		Productividad		Servicio		Amenazas		Comunicación interna	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	6	20	4	13.3	4	13.3	5	16.7	5	16.7
Medio	9	30	7	23.3	10	33.3	10	33.3	11	36.7
Bajo	15	50	19	63.3	16	53.3	15	50	14	46.7
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: aplicado a 30 trabajadores

Fecha: 25/04/2019

Interpretación: En tabla 1 se presentan resultados obtenidos mediante aplicación del Pre Test a los trabajadores de la empresa “ESPERANZA” del distrito de José Leonardo Ortiz en cuanto a la Competitividad. Los trabajadores reflejan nivel bajo en indicadores: Recursos humanos (50%), Productividad (53.3%), Servicio (53.3%), Amenazas (50%) y Comunicación interna (46.7%), porcentajes que reflejan dificultades, en desarrollo de la competitividad, demostrados en desconocimiento acerca de los recursos, materiales, atención, nuevos competidores y la comunicación. Se infiere en la escasa conocimiento de los trabajadores, escasa capacitación, y quizá dificultades económicas para el fortalecimiento de los trabajadores.

En la dimensión de recursos humanos percibido en el nivel más bajo se con el 50% en el nivel medio con un 30% y el nivel más alto representa 20%, determinando así que más de la mitad de los encuestados se manifestó insatisfecho dado que los colaboradores no se anticipan su necesidades y no dan un buen imagen.

En la dimensión productividad el nivel bajo arrojó un 63.3% el nivel medio 23.3% y el nivel más alto representa un 13.3% los colaboradores mostraron su molestia cuando sus dificultades no eran resueltas de manera eficaz manifestándose así la incapacidad de conocimiento.

En la dimensión de servicio el nivel bajo arrojó un 53.3%, el nivel medio 33.3% y el nivel más alto representa un 13.3%, los clientes mencionaron que el servicio brindado no están agradable y confiado, que no se encuentran capacitados a resolver sus problemas y que la empresa no es muy competitiva.

En la dimensión de amenazas rendimiento percibido en el nivel más bajo arrojando un 50%, el nivel medio 33.3% y el nivel alto 16.7%, lo colaboradores manifiestan que necesitan estar capacitados para enfrentar cualquier amenaza en lo laboral, dando así que necesita la organización estar competitiva.

En la dimensión de comunicación interna, muestra un nivel bajo de 46.7%, el nivel medio 36.7% y el nivel alto un 16.7%, mostrando que dentro la organización el clima no es muy agradable para que exista una comunidad entre colaboradores.

En el conclusión los resultados se dan con objetivo específico número uno arrojaron los siguientes niveles 65.8% se ubicó en el nivel bajo; 18.2%, medio y 16%, alto; con lo cual se confirma la situación problemática que motiva el presente estudio.

Figura 1: *porcentaje del pre test por dimensiones*

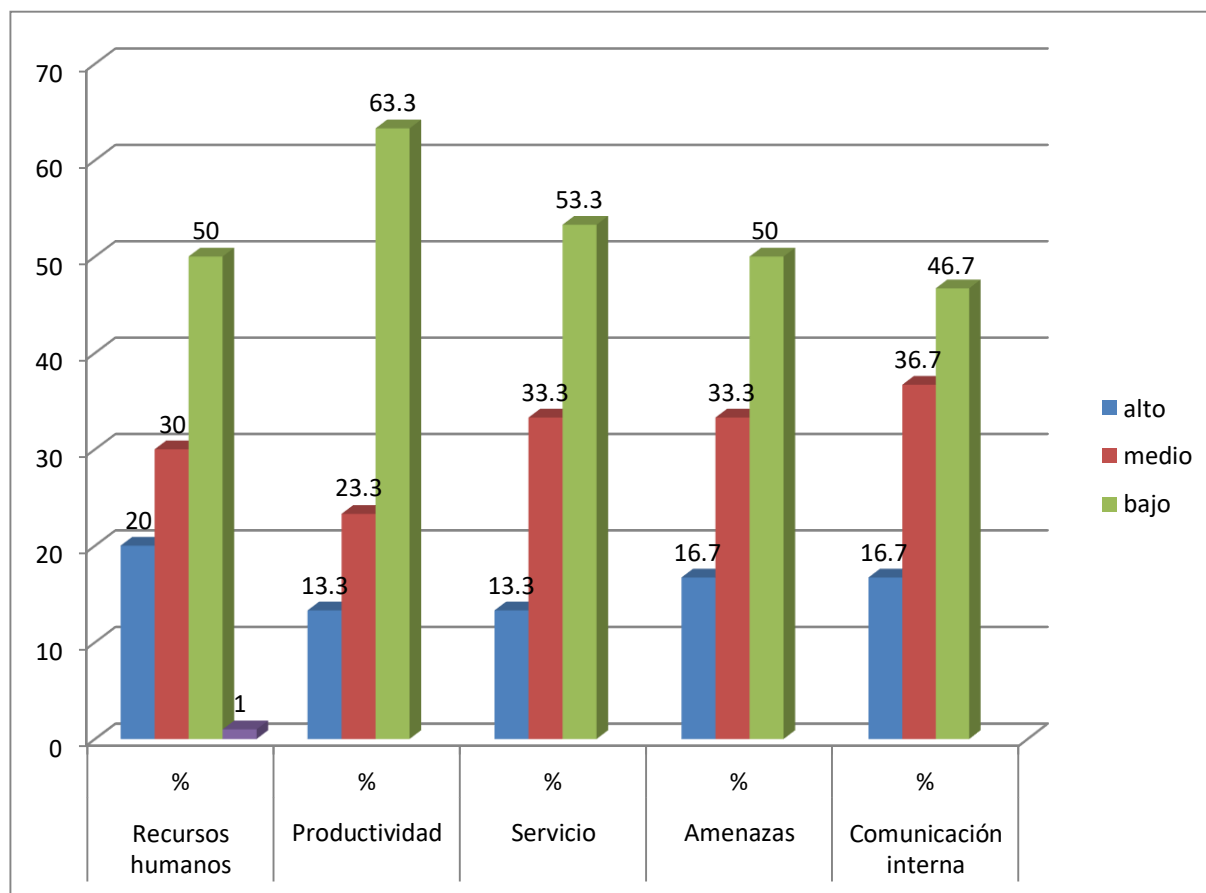


Figura 1: Refleja bajo desarrollo de competitividad, aplica a 30 trabajadores de la muestra de estudio, se representan por; desconocimiento de los recursos, la productividad de la empresa, atención, nuevos competidores y la comunicación interna. Se determina que los porcentajes deficientes provienen desde diferentes áreas, no toman la importancia de no desarrollan capacitaciones, charlas acerca de lo que van a ejecutar dentro de cada área.

Tabla 2*Indicadores estadísticos del Pre Test*

Estadísticos	Dimensiones					Resumen
	Recursos humanos	Productividad	Servicio	Amenazas	Comunicación interna	
N	30	30	30	30	30	
\bar{X}	2,36	1,90	1,56	2,24	1,68	9,7
S ²	,033	,026	,013	,071	,070	0,2
S	,228	,172	,252	,207	,228	1,0
Cv	,064	,047	,168	,085	,078	0,4

Fuente: Pre test aplicado a 30 trabajadores

Fecha: 25/04/2019

Interpretación: En tabla 2 se presentan resultados obtenidos mediante aplicación del Pre Test a los trabajadores de la estación de servicios “ESPERANZA” del distrito de José Leonardo Ortiz en cuanto al desarrollo de un buen clima laboral. El promedio aritmético sumó 9,7 puntos, siendo los más altos los que se ubicaron en a veces y nunca; reflejo del deficiente progreso del clima organizacional en la muestra de estudio.

La Varianza denotó 0,2, con relación al Valor Central; Desviación Estándar, 1,0, puntos e indicó dispersión de puntajes en relación a la Media Aritmética; Coeficiente de Variabilidad, 0,4, indicativo de deficiencia en el carácter heterogéneo de los trabajadores de la empresa.

Figura 2: Resultado estadístico del Pre Test

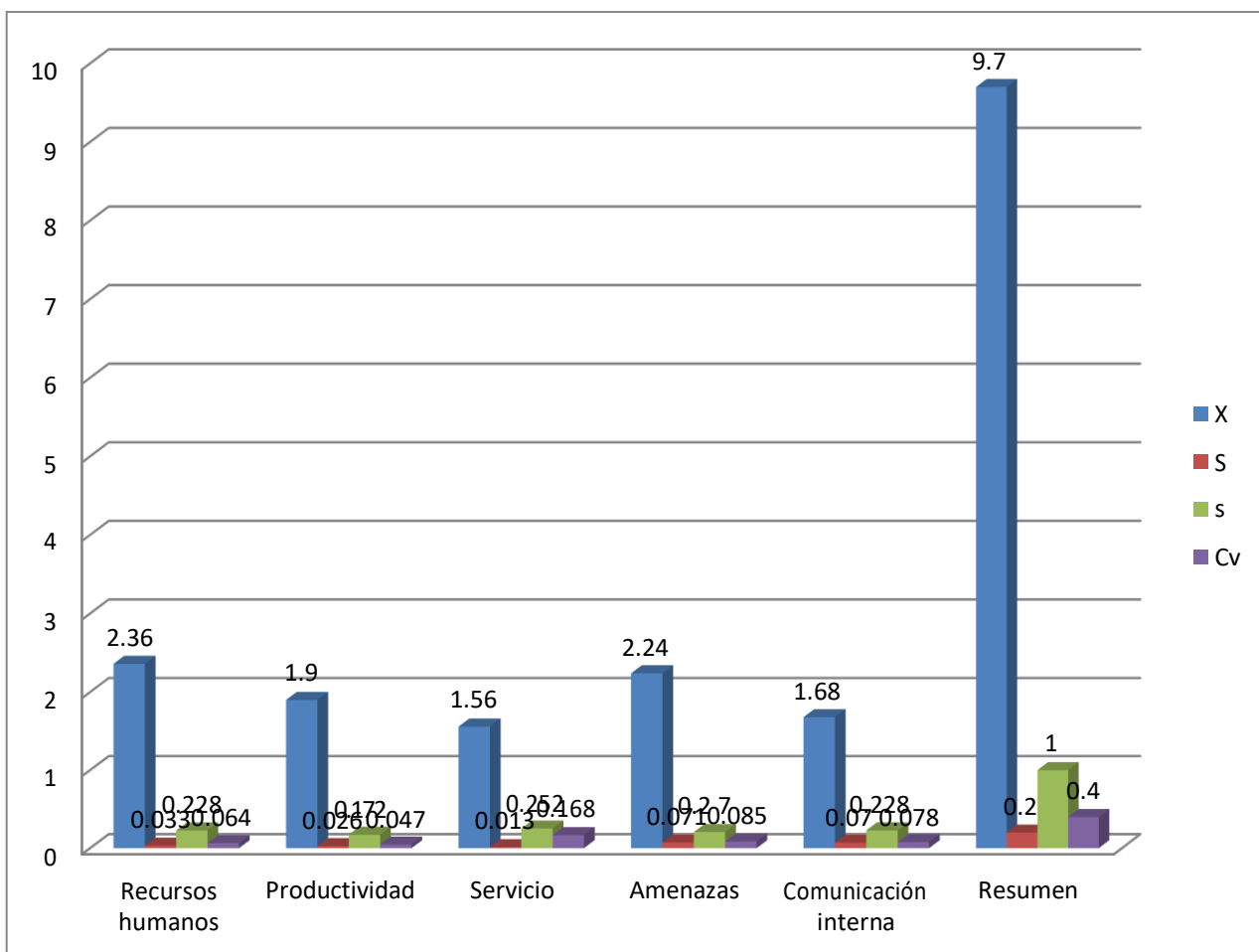


Figura 2: en el resumen se nota el promedio de 9.7 del promedio aritmético de las cinco dimensiones, refleja el bajo desarrollo de competitividad en 30 trabajadores de muestra de estudio, se visualizan: desconocimiento de los recursos, la productividad de la empresa, atención, nuevos competidores y la comunicación interna. Se advierte que los porcentajes deficientes provienen desde diferentes áreas, cuando los jefes no desarrollan capacitaciones, charlas acerca de lo que van a hacer dentro de cada área.

Estrategia de Aplicación

**PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA-CHICLAYO**

OBJETIVO 1	ACTIVIDAD 1	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
Orientar y comunicar mediante un panel informativo y actividades deportivas, tanto a clientes como colaboradores detalles del servicio, y integración de personal.	Realización de un periódico mural informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión de la empresa. • Noticias locales. • Información sobre la empresa. • Humor • Contenido del servicio que se brinda 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Clientes 	Cada semana	20 min	Humanos: Los colaboradores Técnicos: Computadora, Impresora, mesa, silla Materiales: Imágenes, Tijeras, Papel, Cinta, chinchetas
	ACTIVIDAD 2	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
	Actividades deportivas para integral al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Integración del personal. • Participación en un equipo de trabajo. • Recreación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores • Colaboradores 	Cada semana	1 hora	Humanos: Los colaboradores Técnicos: silla. Materiales: camisetas, cancha deportiva.
OBJETIVO 2	ACTIVIDAD 3	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS

Brindar conocimientos a todos los colaboradores sobre la importancia de conocer y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes y como brindar un servicio de excelencia.	Capacitación: “Atención al cliente”	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Protocolo de servicio • Empatía • Importancia de escuchar 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	Cada mes	20 min	Humanos: Los colaboradores Técnicos: Computadora, Impresora, escritorio, mesa. Materiales: Imágenes, Tijeras, Papel, Cinta, material de apoyo, salón de capacitación.
OBJETIVO 3	ACTIVIDAD 4	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
Capacitar al personal administrativo y colaboradores temas como motivación y comunicación para lograr la eficiencia en el servicio.	Capacitación “Motivación”	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Apoyo mutuo • Talento y habilidades • Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	Cada mes	20 min	Humanos: Los colaboradores Técnicos: Computadora, escritorio, silla. Materiales: Imágenes, salón de capacitación.
	ACTIVIDAD 5	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
	Capacitación: “Cultivando nuestra comunicación”	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de escuchar. • Confianza de compañerismo • Sentimiento de compañeris 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	Cada mes	20 min	Humanos: los colaboradores Técnicos: Impresora, escritorio, silla.

Presentación de dato de post test

Tabla 3

Porcentajes del Post Test por dimensiones

Niveles	Recursos humanos		Productividad		Servicio		Amenazas		Comunicación interna	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	26	87	25	83	22	73	29	97	27	90
Medio	4	13	5	17	8	27	1	3	3	10
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: aplicado a 30 trabajadores

Fecha: 5/06/2019

Interpretación: En tabla 4 se presentan resultados obtenidos mediante aplicación del Post Test a los trabajadores de la empresa “ESPERANZA” del distrito de José Leonardo Ortiz en cuanto a la Competitividad. Los trabajadores reflejan nivel alto en indicadores: Recursos humanos (87%), Productividad (83%), Servicio (73%), Amenazas (97%) y Comunicación interna (90%), porcentajes que reflejan comodidad, en el desarrollo de la competitividad, demostrando que adquirieron a través del proceso los conocimientos acerca de los recursos, materiales, atención, nuevos competidores y la comunicación. Infiriendo con el desarrollo de la organización.

En la dimensión de recursos humanos percibido en el nivel más bajo se con el 0% en el nivel medio con un 13% y el nivel más alto representa 87%, concluyendo que más de la mitad de los encuestados se mostraron satisfecho y están anticipados a sus necesidades de sus clientes.

En la dimensión productividad el nivel bajo arrojó un 0% el nivel medio 17% y el nivel más alto representa un 83% los clientes mostraron su conformidad cuando sus inquietudes son arreglados de manera eficaz y que el personal les brinda apoyo a todo momentos con gratitud.

En la dimensión de servicio el nivel bajo arrojó un 0%, el nivel medio 27% y el nivel más alto representa un 73%, los clientes mencionaron que el servicio brindado es agradable y seguro, se encuentran capacitados a resolver problemas.

En la dimensión de amenazas rendimiento percibido en el nivel más bajo arrojando un 0%, el nivel medio 3% y el nivel alto 97%, lo colaboradores manifiestan la conformidad de estar capacitados para enfrentar cualquier amenaza en lo laboral, dando así que la organización está atenta ante cualquier amenaza competitiva.

En la dimensión de comunicación interna, muestra un nivel bajo de 0%, el nivel medio 10% y el nivel alto un 90%, mostrando que dentro la organización los colaboradores se mostraron una unión en quipo para laborar, que exista una confraternidad entre colaboradores.

En conclusión los resultados se dan con objetivo específico número tres arrojaron los siguientes niveles 0% se ubicó en el nivel bajo; 14%, medio y 86%, alto; estos porcentajes junto con el promedio aritmético, de 17.47 puntos mostro el nivel de conformidad de los clientes y colaboradores.

Figura 3: Porcentaje del post test por dimensiones

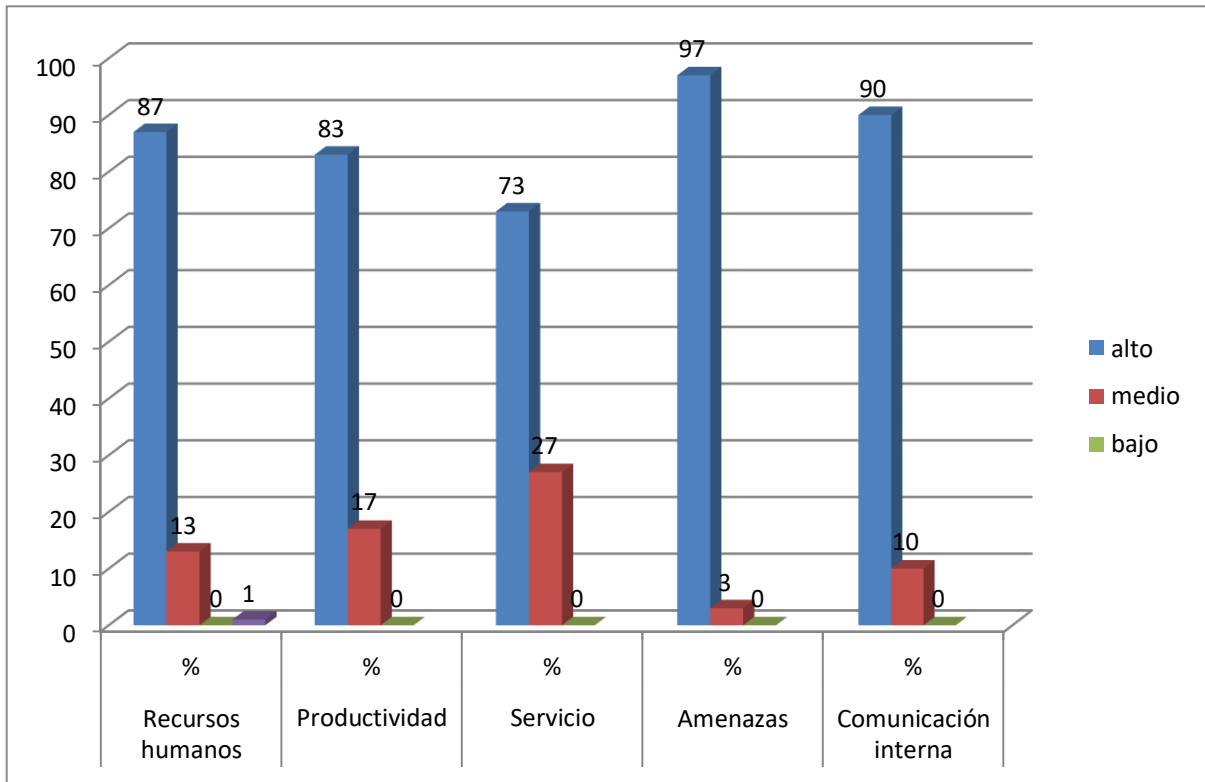


Figura 3: Refleja alto desarrollo de competitividad en 30 trabajadores de muestra de estudio, se visualizan: desconocimiento de los recursos, la productividad de la empresa, atención, nuevos competidores y la comunicación interna. Se advierte que los porcentajes deficientes provienen desde diferentes áreas, el interés de los jefe se desarrollan, capacitaciones, charlas acerca de lo que van a hacer dentro de cada área.

Tabla 4*Indicadores estadísticos del Post Test*

Estadígrafos	Dimensiones					RESUMEN
	Recursos humanos	Productividad	Servicio	Amenazas	Comunicación interna	
N	30	30	30	30	30	
X	4.25	3.03	4.02	3.15	3.02	17,47
S²	,053	,066	,050	,093	,064	0,77
S	,501	,282	,352	,317	,322	1,77
Cv	,105	,157	,208	,195	,183	0,84

Fuente: Pre test aplicado a 30 trabajadores

Fecha: 15/05/2019

Interpretación: En tabla 4 se presentan resultados obtenidos mediante aplicación del Post Test a los trabajadores de la estación de servicios “ESPERANZA” del distrito de José Leonardo Ortiz en cuanto al desarrollo económico. El promedio aritmético sumó 17,47 puntos, siendo los más altos los que se ubicaron en altos y a veces; reflejo del eficiente desarrollo de competitividad dado en la muestra de estudio.

La varianza denotó 0,77, con relación al valor central; la Desviación Estándar, 1,77, puntos e indicó dispersión de puntajes en relación a la Media Aritmética; Coeficiente de Variabilidad, 0,84, indicativo de progreso en el carácter heterogéneo de los colaboradores de la empresa.

Figura 4: Resultado estadístico del Post Test

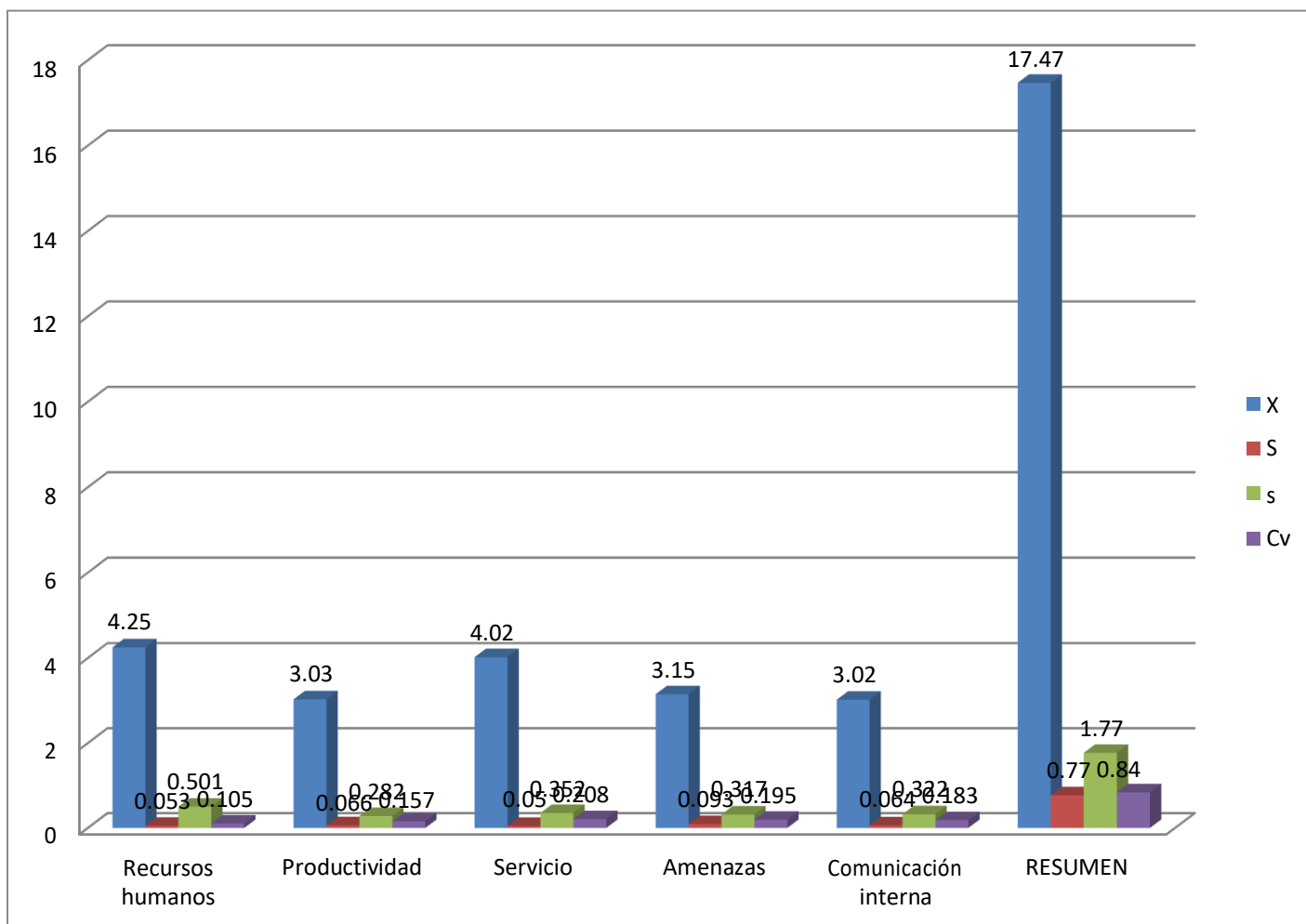


Figura 4: en el resumen se nota el promedio de 17.47 del promedio aritmético de las cinco dimensiones, refleja el alto desarrollo de competitividad ejecutado en 30 trabajadores de muestra de estudio, se visualizan: desconocimiento de los recursos, la productividad de la empresa, atención, nuevos competidores y la comunicación interna. Se advierte que los porcentajes deficientes provienen desde diferentes áreas, el interés de los jefes en desarrollar, capacitaciones, charlas acerca de lo que van a hacer dentro de cada área.

Comparación de resultados

Tabla 5

Comparación de estadígrafos de pre y post test

Estadígrafos	Dimensiones				
	Recursos humanos Pre Pos	Productividad Pre Pos	Servicio Pre Post	Amenazas Pre Pos	Comunicación interna Pre Post
N	30	30	30	30	30
\bar{X}	2,36 4,25	1,90 ,303	1,56 4,02	2,24 3,15	1,68 3,02
S^2	,033 ,053	,026 ,066	,013 ,050	,071 ,093	,070 ,064
S	,228 ,501	,172 ,282	,252 ,352	,207 ,317	,228 ,322
Cv	,064 ,105	,047 ,157	,168 ,208	,085 ,195	,078 ,183
Total		9,7			17,47
	\bar{X}			\bar{X}	

Fecha: 15/06/2019

Se visualiza incremento de 7,77 puntos entre media aritmética de pre test (x: 9,7) y post test (x: 17,47), reflejando la importancia del programa basado en la estación de servicio Esperanza y que repercutió positivamente en el desarrollo económico de los trabajadores del pueblo joven lujan.

IV. DISCUSIÓN

El clima organizacional es uno de los factores que se toma en cuenta en todas las organizaciones, esto permite saber cuan satisfechos están sus trabajadores y clientes con los productos o servicios que brindan. Por ello, las instituciones toman medidas en cuanto a las actividades o procesos que realizan para ofrecer servicios de calidad, que satisfagan las expectativas de los clientes.

En relación al primer objetivo específico, se identificó los niveles de competitividad, mediante un pre test, los resultados arrojaron los siguientes niveles: 52.8% nivel bajo; 31.2%, medio y 16%, alto, porcentajes que unidos con el promedio aritmético, de 9.7 puntos ratifico la situación problemática relacionada con el bajo nivel de competitividad de la estación de servicio Esperanza.

Este resultado concuerda directamente con el trabajo previo de Fernández (2015), que en su investigación realizada en Chiclayo reflejó los factores positivamente el clima en las organizaciones con el servicio brindado, un 62,7% se muestra poco satisfecho, 19,8% de la población se declaró no satisfecho ni insatisfecho , un 7,6% se declara satisfecho y un 9,9% no opina. Reflejando la insatisfacción por las faltas de capacitación de motivación, reflejado claramente en las actividades de los trabajadores, presentándose así la mala atención y calidad del servicio.

También concuerda con el aporte teórico de Uribe (2016) quien señala la competitividad en sus principales necesidades e intereses de una institución, con el mejoramiento y capacidades de logro que tiene una organización, para seguir operando y aumentando sus rentabilidades, en un mercado donde existe grandes competidores. Por eso, las empresas deben trabajar en una serie de procesos que influyan directamente con los servicios y ayuden a optimizarlo de manera positiva, de ese modo la compañía lograra alcanzar con sus objetivos.

El cumplimiento del segundo objetivo específico se efectuó mediante el diseño, implementación, ejecución y monitoreo del programa basado en el clima organizacional con los colaboradores de la estación de servicio Esperanza. La teoría de Rodríguez y Chiavenato (2009) contribuyo con el sustento del programa efectuado en cinco sesiones

prácticas didácticas y dinámicas. Los resultados fueron positivos y se pueden constatar en el post test.

Este programa se relaciona con el aporte teórico de Chiavenato (2009), quien plantea en uno de sus aportes siendo el establecimiento de un programa de capacitación que ayude a los colaboradores a desarrollar mejor sus habilidades, que conozcan mejor el servicio y que les permita no solo a los trabajadores desarrollarse personalmente sino que ayude a la organización a tener éxito.

El programa concuerda directamente con el trabajo previo propuesto por Rengifo (2017), quienes en su investigación presentada en la Universidad Privada La Laguna anotó como conclusión más interesante: la ejecución de un plan de capacitación ayuda a optimizar la satisfacción del usuario y fidelizarlos con la empresa, logrando así un gran cambio en el crecimiento de la empresa y del personal, permitiendo estar preparados. Pará a si afrontar cualquier tipo de problema.

Los resultados del post test permiten la verificación de los progresos en la competitividad, a través de los siguientes niveles: 86% se ubicó en nivel alto, 16% en medio y 0% en bajo. El promedio aritmético de 17.47 puntos demuestra la eficiencia del programa aplicado y su contribución en el logro de la satisfacción en los trabajadores y clientes.

Este resultado concuerda con el trabajo previo de Valdivia (2014), quien en su investigación experimental comprobó que después de aplicado el programa de capacitación se anotaron nuevos cambios en las actitudes del personal, se redujeron los miedos al momento de comunicarse, regenero la presentación del personal, se visualizó mayor liderazgo en los equipos de trabajo y todo los miembros de la empresa se mostró más amable y respetuoso.

Los constructos teóricos de Rodríguez (2014), confirman la eficacia del programa aplicado y el incremento de los niveles en el post test; todo ello debido a la implementación de equipos que ayudan a averiguar y superar errores, trabajando unidos, reforzando la capacitación de motivación tanto en dirigentes como

colaboradores de la organización, orientándolos de tal manera que puedan reforzar más sus capacidades intelectuales y emocional para que realicen un trabajo eficiente.

La tabla de comparación de resultado demostró el incremento de 7.77 en el post test, ya que 52.8% se ubico en el nivel bajo, en el pre test; en el post test el porcentaje alto sumo 86% y 0% en nivel bajo.

V. CONCLUSIONES

Antes de aplicado el programa de clima organizacional en la empresa, el 52.8% de los trabajadores encuestados se ubicó en el nivel bajo, la media aritmética en el pre test sumo 9.7 puntos, lo cual reflejo un desconocimiento del tema relacionado con la competitividad, y con el servicio brindado.

El programa de clima organizacional se basó en la teoría de Chiavenato, con ella se diseñó y ejecutó el programa basado en capacitaciones con temas de motivación, cultivando nuestra comunicación y atención al cliente, lo cual ayudo a los colaboradores de la institución a reforzar sus conocimientos y brindar un mejor servicio.

Después de aplicado el programa se observaron resultados positivos, pues 86% se ubico en el nivel alto y 17.47 fue la media aritmética, demostrando que los colaboradores, se mostraron más motivados y atentos con los clientes al momento de atenderlos, se mostró un gran cambio en cada área de la empresa , se expresó más compañerismo y compromiso con la compañía.

Al comparar resultados se notó una gran diferencia y un incremento de 7.77 puntos entre media aritmética de pre y post test, reflejando la importancia del programa de Clima Organizacional, desarrollado en la estación de servicio Esperanza, que trajo consigo el crecimiento de la competitividad de la organización.

En cuanto se determinó que se mejoró el clima organizacional para el mejoramiento de la competitividad, terminado este con la aceptación.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir capacitando a los trabajadores para el beneficio de la organización, mejorando eficiencia y efectividad en las labores que desempeñan cada uno.

La empresa debe fortalecer las competencias blandas en los trabajadores, en cuanto a sus instalaciones, debe contar con equipos actualizados, que de un afecto agradable y cómodo para sus clientes y miembros de la organización.

Se recomienda a la empresa establecer reuniones de confraternidad para fortalecer las relaciones humanas. Dado que fue una de las principales características que los trabajadores mostraron al realizar la investigación.

Que la organización en su conjunto debe generar una política de incentivo para que se fortalezca el compromiso del trabajador con la empresa donde elabora

VII. PROPUESTA

PROGRAMA DE CAPACITACION

DATOS GENERALES

- ✓ Título: Programa de clima organizacional
- ✓ Beneficiarios: 30 trabajadores, 13 varones y 17 mujeres de la estación de servicio Esperanza
- ✓ Responsable: Fernández Cotrina Jerson
- ✓ Área: Administración y Logística
- ✓ Lugar: Cal. Argentina NRO. 2600 URB Lujan
- ✓ Fecha de inicio: 02 de mayo del 2019
- ✓ Fecha de término: 01 de junio del 2019

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, muchas organizaciones de servicio desconocen la importancia de la competitividad, por ello, la preocupación por grave problema, específicamente en las islas de la empresa Esperanza, en los trabajadores, se decidió efectuar los programas de motivación para mejorar el nivel de clima organizacional en los trabajadores.

EL bajo nivel de atención al cliente se manifestó a través de las evaluaciones, que realizo la empresa Esperanza, con las referencias que brindaron los clientes; situación que condujo hacia la reflexión constante para conocer las causas y consecuencias del problema, que condujeron a la elaboración y ejecución de un programa de motivación para el mejoramiento de los trabajadores en cuanto a la interacción entre miembros de la empresa, donde se procura que adopten una relación de compañerismo, para mejorar la atención al cliente y por ende a mejorar sus actitudes hacia sus compañeros.

Por lo antes expuesto estamos conscientes que la implementación de nuestra propuesta no puede llevarse a cabo en un periodo menor a un año y que el propósito de la misma es mejorar el ambiente de trabajo, además de lograr un cambio positivo en la percepción los empleados hacia la institución, lo que esperamos se refleje en una relación laboral más favorable y agradable entre todo el personal de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA:

Este programa comprende el desarrollo de cuatro dimensiones: estilo de autoridad, fuerzas motivacionales, toma de decisiones y objetivo de rendimiento por el autores Rodríguez y Chiavenato, que desde 2009 activaron estas dimensiones y que se aplicarán a los trabajadores de la estación de servicio Esperanza ubicada en la calle Argentina 2600 – Urb. Lujan. A través del método inductivo, la técnica permitirá fortalecer el nivel de trabajo en sus cuatro dimensiones, inferencial y crítico en los trabajadores ya que se tendrá que seguir adecuadamente el siguiente procedimiento:

El primer procedimiento corresponde a la dimensión: estilo de autoridad

Los trabajadores identifican los estilos de autoridad en una hoja informativa que se le presentan. Reconocen cual prevalece en la empresa y expresan el porqué de su respuesta, esta acción se reforzar con la publicación de un periódico mural.

El segundo procedimiento corresponde a la dimensión: fuerzas motivacionales

Los trabajadores valoran las cualidades de los líderes capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia objetivos comunes dentro de la empresa. Se destaca la voluntad, responsabilidad y perseverancia de cada uno. Esta actividad se refuerza con la práctica deportiva en las instalaciones de la misma empresa.

El tercer procedimiento corresponde a la dimensión: toma de decisiones

En el afán de mejorar la atención al cliente, los trabajadores reciben capacitación para la toma de decisiones eficaces y lograr la fidelización de estos clientes, la capacitación es dinámica participativa dialógica y se sistematizan las recomendaciones más pertinentes.

El cuarto procedimiento corresponde a la dimensión: objetivo de rendimiento

Para mejorar el rendimiento laboral los trabajadores participan de una capacitación basada en la motivación. Un colaborador especializado en psicología del trabajo, ayuda en el desarrollo de esta actividad. Además se fortalecerá la comunicación empática entre los trabajadores mediante una dinámica que contenga la función de cada uno.

ACTORES INTERVINIENTES

ACTORES BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del proyecto son los trabajadores de la estación de servicio “Esperanza” – Chiclayo.

<i>Beneficiarios Del Programa</i>			
Sección	Hombres	Mujeres	Total
A	13	17	30

Fuente: aplicado a 30 trabajadores

ACTORES INTEVINIENTES

Los actores intervinientes son: el tesista: Jerson Fernández Cotrina y el Asesor del trabajo de investigación Sonia Magali Núñez Puse

OBJETIVOS

Objetivo General

- Desarrollar un plan de clima organizacional para mejorar la competitividad en los trabajadores de la estación de servicio ESPERANZA

Objetivos Específicos

- Orientar y comunicar mediante un panel informativo y actividades deportivas, tanto a clientes como colaboradores detalles del servicio, e integración de personal.
- Brindar conocimientos a todos los colaboradores sobre la importancia de conocer y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes y como brindar un servicio de excelencia.

- Capacitar al personal administrativo y colaboradores temas como motivación, atención al cliente y comunicación para lograr la eficiencia en el servicio.

➤ **Acciones Desarrolladas**

1	PERIODICO MURAL
2	ACTIVIDADES DEPORTIVAS PARA INTEGRAR AL PERSONAL
3	CAPACITACION “ ATENCION AL CLIENTE”
4	CAPACITACION “CULTIVANDO NUESTRA COMUNICACIÓN”
5	CAPACITACION “MOTIVACION”

 **Diseño del programa de clima organizacional.**

**PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA-CHICLAYO**

OBJETIVO 1	ACTIVIDAD 1	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
Orientar y comunicar mediante un panel informativo y actividades deportivas, tanto a clientes como colaboradores detalles del servicio, y integración de personal.	Realización de un periódico mural informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión de la empresa. • Noticias locales. • Información sobre la empresa. • Humor • Contenido del servicio que se brinda • Cumpleaños. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Clientes 	Cada semana	20 min	Humanos: Los colaboradores Técnicos: Computadora, Impresora, mesa, silla Materiales: Imágenes, Tijeras, Papel, Cinta, chinchetas
	ACTIVIDAD 2	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS
	Actividades deportivas para el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Integración del personal. • Participación en un equipo de trabajo. • Recreación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores • Colaboradores 	Cada semana	1 hora	Humanos: Los colaboradores Técnicos: silla. Materiales: camisetas, cancha deportiva.
OBJETIVO 2	ACTIVIDAD 3	CONTENIDO	DIRIGIDO	PERIODICIDAD	DURACION	RECURSOS

<p>Brindar conocimientos a todos los colaboradores sobre la importancia de conocer y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes y como brindar un servicio de excelencia.</p>	<p>Capacitación: “Atención al cliente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Protocolo de servicio • Empatía • Importancia de escuchar 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	<p>Cada mes</p>	<p>20 min</p>	<p>Humanos: Los colaboradores</p> <p>Técnicos: Computadora, Impresora, escritorio, mesa.</p> <p>Materiales: Imágenes, Tijeras, Papel, Cinta, material de apoyo, salón de capacitación.</p>
<p>OBJETIVO 3</p>	<p>ACTIVIDAD 4</p>	<p>CONTENIDO</p>	<p>DIRIGIDO</p>	<p>PERIODICIDAD</p>	<p>DURACION</p>	<p>RECURSOS</p>
<p>Capacitar al personal administrativo y colaboradores temas como motivación y comunicación para lograr la eficiencia en el servicio.</p>	<p>Capacitación “Motivación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Apoyo mutuo • Talento y habilidades • Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	<p>Cada mes</p>	<p>20 min</p>	<p>Humanos: Los colaboradores</p> <p>Técnicos: Computadora, escritorio, silla.</p> <p>Materiales: Imágenes, salón de capacitación.</p>
	<p>ACTIVIDAD 5</p>	<p>CONTENIDO</p>	<p>DIRIGIDO</p>	<p>PERIODICIDAD</p>	<p>DURACION</p>	<p>RECURSOS</p>
	<p>Capacitación: “Cultivando nuestra comunicación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de escuchar. • Confianza de compañerismo • Sentimiento de compañerismos y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Administradores • Coordinadores • Colaboradores 	<p>Cada mes</p>	<p>20 min</p>	<p>Humanos: los colaboradores</p> <p>Técnicos: Impresora, escritorio, silla.</p> <p>Materiales: Imágenes, Tijeras, Papel, plumones, salón de capacitación.</p>

Marco Teórico

Este programa esta sustentada en el teórico Chiavenato (2009), manifestó que “Todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p.41). Es el desencadenante que encausa el comportamiento del trabajador, en otras palabras sin un motivo claro y bien definido con dificultad habrá una motivación clara y precisa para moldear el comportamiento del trabajador.

Es importante saber que la mayor parte de las organizaciones internacionales y nacionales, tiene espacios libres dentro de su funciones laborales que dan el estudios y prácticas de grandes líderes que motivan la mayor parte de sus trabajadores en termino avanzado para que la organización crezca y se diferencie dentro del mercado, el reconocimiento y puntos de compensaciones esto hace que los participantes se motiven a desarrollar más y sientas capases de lograr más.

Determinar la importancia y definición teórica resulta importante para saber cómo el trabajador se compromete a desarrollar conjuntamente con la organización, por eso Rodríguez (2014) define el programa de clima organizacional como “el ambiente afectivo que toma en cuenta descripciones individuales, marcos sociales y contextuales de la organización, considerando los estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, las tomas de decisiones y los objetivos de rendimiento” (p.130). En términos sociales, dentro de una empresa es determinante lograr que el clima favorezca sin saber lo que es, por ello se debe evitar conflictos entre colaboradores de diferentes áreas.

De alguna manera esta teoría colaboró con la aplicación del programa, debido que se trabaja con PERIODICO MURAL, ACTIVIDADES DEPORTIVAS PARA INTEGRAR AL PERSONAL, CAPACITANCION “ATENCION AL CLIENTE”, CAPACITANCION “CULTIVANDO NUESTRA COMUNICACIÓN” Y CAPACITACION “MOTIVACION”; Ya que se trabaja de manera estructurada y procedimental.

ACTIVIDADES

Nº de sesión	PROPÓSITO	NOMBRE DE LA SESIÓN	FECHA
1	En la presente sesión los trabajadores y lo clientes visualizarán la misión , visión y fechas de cumpleaños etc.	PERIODICO MURAL	02.06.19
2	En la presente sesión los trabajadores desarrollarán la integración de trabajar en equipo y comunicación.	ACTIVIDADES DEPORTIVAS PARA INTEGRAR AL PERSONAL	12.06.19
3	En la presente sesión los trabajadores tendrán capacitaciones continuas para desarrollar habilidades, todos los empleados de empresa Esperanza.	CAPACITACIÓN “ ATENCION AL CLIENTE”	18.06.19
4	En la presente sesión los trabajadores compromiso de cambio, trabajo en equipo, Desterrar sus Miedos y Potenciar sus Fortalezas y Talentos efectivo.	CAPACITACION “CULTIVANDO NUESTRA COMUNICACIÓN”	19.06.19
5	En el presente sesión los trabajadores, podrán interactuar, experimentar emociones nuevas, compañerismo de trabajo, en el que se involucre a todos los empleados de la empresa Esperanza	CAPACITACIÓN “MOTIVACIÓN”	20.06.19

REFERENCIAS

- Abad Schiaffino, Padilla Suarez. (2015). *Diagnóstico y propuesta para mejorar el clima organizacional en la empresa NY Ingeniería s.a.c ubicada en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas) Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Arnal, P. (2015). *Introduction to reseachstatitics*. Sexta Edición. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Bordas Martínez, J (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Epub.
- Claudio Hinojosa T (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (Tesis de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas). Universidad de Playa Ancha, Chile.
- Cornejo Caldas L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E “Sara Antonieta Bullón”*. (Tesis de Licenciatura en Administración) Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Castillo Aponte J (2016), *Administración del Personal hacia la calidad*. Bogotá. Ecoe
- Chiavenato, I. (2009). *Dinámica del éxito en las organizaciones*. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Organizational behavior*. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Human talent management*. México: Mac Graw Hill.
- Chavarria Angeles, M (2015). *Search and development of human talent*. Madrid. Esic
- Darío Rodríguez, M (2014). *Gestión organizacional*. Chile: UC.

- Darío, M. (2014). *Diagnóstico organizacional*. 6a edición. Chile: Alfa omega.
- Deming Edwards, W. (2016). *War, productivity and competitiveness*. Madrid. Díaz de Santo
- Fernández, M. (2015). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque* (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas) Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Fred C. (2018). *Modernising Competition. The Way Forward*. París: OCDE.
- Gaspar, G (2015). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona. UOC
- García Ferrer, G (2014). *Comercial investigation*. España: ESIC.
- Gestión (2015). *Quejas sin respuestas en Argentina*. *La Nación*. Recuperado de <http://www.lanacion.com.ar/1656661-quejas-sin-respuesta-la-argentina-de-la-desatencion-al-cliente>
- Gonzales, M (2014). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas
- Grass, C. (2014). *Investigation methodology*. México D.F.: Pearson educación.
- Harris Calvin, D. (2015). *Análisis químico cuantitativo*. México: Reverte.
- Hitt, M.; Duaneire I.; Hoskisson R. (2016) *Strategic management*. Séptima edición México: Continental.
- Hodge, C. y Gonzales, K. (2016). *A Knowledge Model for Situation-strategies*. Texas: Arlington

- Morgenstern, O. (2014). *Theory of Games and Economic Behavior*. Nueva Jersey: Princeton U.P.
- Ministerio de salud (2014). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Perú: Servicios Gráficos.
- PerezGarcia, F (2014). *Crecimiento y Competitividad*. España. Rubes
- Pérez Tenazoa, Rivera Cardozo. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría en Administración) Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos, Perú.
- Porter, M. (1997): *Competitive strategy*. México: Continental.
- Porter M. (2015). *Ser Competitive*, Harvard: business.
- Porter, M. E. (2008). *The competitive advantage of the nations*. Argentina: Vergara.
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo*. New York: Harvard Business School.
- Porter, M (2012). *Estrategia competitiva, técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Continental.
- Prado Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El manual Moderno.
- Quevedo H. (2014). *Estadística para la ingeniería y ciencias*. México: Patria
- Rengifo Vargas. (2017). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas) Universidad de la Laguna, España.

Rosales, A, (2015). *Administración de las organizaciones. Fundamentos y aplicaciones*. México D.F.: Pirámide

Reyes, A. (2014). *Administración Moderna*. México D.F.: Limusa

Robledo Galo J (2017). *Conocimiento y Competitividad*. Mexico. Colciencias.

Ruiz Meltroz (2014). *Teoría de la estrategia y la competitividad: estado del arte desde la perspectiva de Michael e. Porter y su aplicación en Gas Express de Guadalajara*. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas) Universidad de la Salle, Colombia.

Robbins, S. (2016), *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.

Tomas Sábado, J. (2016). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para Administración*. España: Bellatera.

Uribe Mac, E (2016). *Bussines competitiveness*. Harvard Business Review..

Valdivia Alfaro, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo SAC 2014*. (Tesis de Licenciatura en Administración) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para medir el clima organizacional

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión de clima organizacional en la que se encuentra la Empresa “Esperanza”
 Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- Totalmente de acuerdo TA
- De acuerdo A
- Indiferente I
- En desacuerdo D
- Totalmente en desacuerdo TD

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
Estilo de autoridad	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
	Los objetivos de la empresa se relacionan con su misión y visión.					
	Los objetivos de la organización están claramente definidos.					
	Ejecuto mis tareas en la organización según los objetivos planteados a inicio de año.					
	Me brindan normas y procedimientos que me sirven como guía para hacer bien mi trabajo.					
	Sé y conozco específicamente qué actividades debo realizar en la organización.					
Fuerzas motivacionales	Mi superior me brinda apoyo para resolver algunos problemas que se me presentan en el trabajo.					
	Mi jefe inmediato se preocupa porque entienda bien mi labor.					
	Recibo un trato justo por parte de mi superior.					
	Yo cumpla una actividad importante en la empresa.					
	El sueldo que recibo se relaciona con la actividad que realizo.					
	En esta institución se premia a las personas que trabajan bien.					
Toma de decisiones	Se conoce cuánto han avanzado otras áreas de la institución con respecto a los objetivos planteados.					
	Mis sugerencias y consejos son escuchados.					
	Se promueve la comunicación dentro de la institución.					

	Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados.					
	Tengo fácil acceso a información importante para mi trabajo.					
	En esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor					
	Para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente.					
Objetivos de rendimiento	Los recursos de la institución se reparten y administran correctamente.					
	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima.					
	Para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente					
	Periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo.					
	Con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					

Anexo 02: Cuestionario para medir la Competitividad

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión de la competitividad en la que se encuentra la empresa “Esperanza”

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- Nunca N
- A veces A
- Siempre S

DIM	N°	INDICADORES	NIVEL DE VALORACION		
			NUNCA	AVECE S	SIEMPRE
			0	1	2
Recursos Humanos	1	El personal está en constante actualización.			
	2	El personal tiene formación ética y moral.			
	3	El personal es amable, respetuoso, da buen trato a los clientes.			
	4	El personal cumple sus responsabilidades con esfuerzo.			
	5	El personal sabe escuchar y comunicar con los demás.			
	6	El personal demuestra eficiencia en el uso de recursos tecnológicos disponible.			
Productividad	7	Se diseñan y desarrollan técnicamente, programas y proyectos de innovación.			
	8	Los trabajadores, son dinámicos, creativos y se involucran con los clientes.			
	9	Los trabajadores tienen buena formación, apto para actuar en diferentes momentos.			
	10	Los trabajadores tienen capacitación para una eficacia de manejo de recursos.			
	11	La empresa produce recursos necesarios.			
	12	La empresa facilita materiales adecuados a cada área			
Servicio	13	La empresa brinda servicio de calidad.			
	14	La empresa brinda atención personalizada.			
	15	La empresa brinda el servicio de lavado de carro a los clientes.			

	16	La empresa ofrece seguridad y fiabilidad a los clientes.			
	17	La empresa brinda el servicio médico.			
	18	La empresa brinda facilidad de acceso al servicio.			
Amenazas	19	La empresa ha firmado convenios con entidades bancarias.			
	20	La empresa teme a los competidores			
	21	La empresa ofrece más incentivos que los competidores			
	22	La empresa capacita a su personal para lograr éxitos.			
	23	La empresa está enterada de la forma como se desarrollan las competidoras			
	24	La empresa cuenta con recursos para seguir adelante.			
Comunicación Interna	25	La empresa brinda información personalizada al usuario			
	26	La empresa comunica en el menor tiempo posible las diversas actividades.			
	27	La empresa tiene infraestructura de comunicación interna (anexos de teléfono).			
	28	La empresa tiene organigramas y manuales visibles.			
	29	La empresa maneja información de la competencia			
	30	La empresa tiene comunicación vertical, horizontal.			

ANEXO 3
TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *José Miguel González Lora*
- 1.2 Profesión : *Docente Universitario*
- 1.3 Grados académicos : *MBA - Administración*
- 1.4 Título Profesional : *Licenciado en...*
- 1.5 Institución donde trabaja : *ISA Teneo S.A.C.*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Jeje de Sesión*
- 1.7 Teléfono : *044-270687*
- 1.8 Correo Electrónico : *lgonzalez@isa.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Fernandez Cordero Jerson*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	/			
Encuesta para medir la Competitividad	/			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	/			
Encuesta para medir la Competitividad	/			

3.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	/			
Encuesta para medir la Competitividad	/			

3.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores:


Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	/			
Encuesta para medir la Competitividad	/			

3.5 Redacción de los ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	/			
Encuesta para medir la Competitividad	/			

4. CONCLUSIONES:

Lambayeque,.....


 Experto

ANEXO 3

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *BERRUAL DEL AGUILA DORA*
- 1.2 Profesión : Docente Universitario
- 1.3 Grados académicos : *MAESTRO EN ADMINISTRACION NEGOCIOS - MBA*
- 1.4 Título Profesional : *PROFESIONAL LICENCIADO EN INGENIERIA ELECTRONICA*
- 1.5 Institución donde trabaja : *FOGARI - CHILAYO*
- 1.6 Cargo que desempeña : *VICE - PRESIDENTA*
- 1.7 Teléfono : *979941020*
- 1.8 Correo Electrónico : *dora.berrual.del.aguil@gmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *JERSON FERNANDEZ COTRINA*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	✓			
Encuesta para medir la Competitividad	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	✓			
Encuesta para medir la Competitividad	✓			

3.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	✓			
Encuesta para medir la Competitividad	✓			

3.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	✓			
Encuesta para medir la Competitividad	✓			

3.5 Redacción de los ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	✓			
Encuesta para medir la Competitividad	✓			

4. CONCLUSIONES:

Instrumento acorde a investigación

Lambayeque, 23 Junio 2016

[Firma]
Experto

ANEXO 3

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Hugo Espinoza Rodríguez*
- 1.2 Profesión : *Docente Universitario*
- 1.3 Grados académicos : *MAESTRO BUSINESS ADMINISTRATION - MBA*
- 1.4 Título Profesional : *Licenciado en Administración*
- 1.5 Institución donde trabaja : *UCV.*
- 1.6 Cargo que desempeña : *DIRECTOR DE ESCUELA*
- 1.7 Teléfono : *991744159*
- 1.8 Correo Electrónico : *hespinza@ucv.edu.pe*
- 1.9 Nombre del Investigador : *JERSON FERNANDEZ COTRINO*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	<i>✓</i>			<i>mejorar redacción en las preguntas.</i>
Encuesta para medir la Competitividad	<i>✓</i>			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir la Clima Organiza.	<i>✓</i>			<i>Mejorar redacción en las preguntas</i>
Encuesta para medir la Competitividad	<i>✓</i>			

3.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	2			
Encuesta para medir la Competitividad	2			

3.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores:


Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	2			
Encuesta para medir la Competitividad	2			

3.5 Redacción de los ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente Suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Encuesta para medir el clima organizacional	2			
Encuesta para medir la Competitividad	2			

4. CONCLUSIONES:

LAS PREGUNTAS ACORDE A LA INVESTIGACION


 Lambayeque,.....
 Experto

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA "COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC"

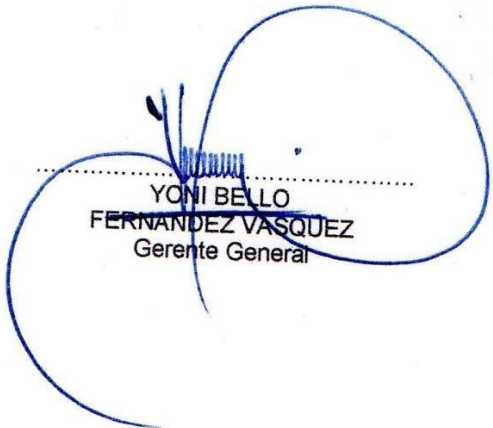
Chiclayo 14 de noviembre del 2016.

Señor: HUGO ESPINOZA RODRIGUEZ

Asunto: ACEPTACION DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Alumno FERNANDEZ COTRINA JERSON de la Escuela de Administración de la Universidad CESAR VALLEJO, ha sido admitido para realizar sus Prácticas Pre profesionales en nuestra empresa, teniendo como fecha de inicio el 21 de septiembre, cumpliendo las 320 horas dentro de la organización en horario establecido de trabajo que serán supervisadas por el gerente: YONI BELLO FERNANDEZ VASQUEZ

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal. Atentamente,



YONI BELLO
FERNANDEZ VASQUEZ
Gerente General

Anexo 04: Desarrollo del programa de clima organizacional.









ANEXO 04: Fiabilidad del instrumento: SPSS

Para obtener la confiabilidad del instrumento se analizó y procesó el instrumento, mediante el programa estadístico SPSS- versión 22, para los 30 ítems obteniéndose, un Alfa de Cronbach que indica una excelente confiabilidad del 7.86, que supera el mínimo establecido de 0.5, lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,796	,799	30

Anexo 05: Recursos y presupuesto

MATERIALES					
N°	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub total
1	Fólder manila	Unidad	5	0.6	3
2	Sobre manila	Unidad	10	0.6	6
3	Lápiz	Unidad	6	1	6
4	Resaltador	Unidad	2	3.5	7
5	Papel bond	Millar	1	12	12
7	Lapiceros	Unidad	2	2	4
8	Corrector	Unidad	1	3	3
TOTAL					41

SERVICIOS					
N°	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub total
1	Internet	Mes	4	30	120
2	Costo de Energía	Mes	4	6	24
3	Movilidad y Viáticos	Mes	4	15	60
4	Copias	Unidad	20	0.10	2
6	Impresiones	Unidad	380	0.15	57
7	Anillados	Unidad	1	2.5	2.5
TOTAL					265.5

Total de presupuestado		
N°	Descripción	Sub total
1	Materiales	41
2	Servicios	265.5
TOTAL		306.5

Anexo 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA COMPETIVIDA EN ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA S.A.C. CHICLAYO							
AUTOR: JERSON FERNANDEZ COTRINA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	METODOS DE ANALISIS DE DATOS
¿COMO EL CLIMA ORGANIZACIONAL MEJORA LA COMPETITIVIDAD EN ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA S.A.C. CHICLAYO?	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS ALTERNA: EL CLIMA ORGANIZACIONAL MEJORA LA COMPETITIVIDAD EN ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA S.A.C. CHICLAYO	V.I. CLIMA ORGANIZACIONAL V.D. COMPETIVIDAD	APLICADA	30 TRABAJADORES	ENTREVISTA ENCUESTA	SE EMPLEARA LA ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIA Y EL SISTEMA COMPUTACIONAL SPSS
	OBJETIVO ESPECIFICO:			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTO	
	IDENTIFICAR EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD, MEDIANTE UN PRE TEST, ANTES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA. APLICAR UN PROGRAMA BASADO EN CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA. VERIFICAR EL PROGRESO DE LA COMPETITIVIDAD MEDIANTE UN POST TEST DESPUES DE FINALIZADO EL LABOR DE CAMPO. CONSTATAR LOS RESUSLTADOS APLICADO ANTES Y DESPUES DEL PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.			PRE EXPERIMENTAL CON PRE Y POST TEST Y DOS GRUPOS DE ESTUDIO EXPERIMENTAL Y CONTROL G.E : O ₁ X O ₂	30 TRABAJADORES	ENTREVISTA CUESTIONARIO	

Anexo 07: tablas

Microsoft Excel - tabulacion4 (1)

General | Inicio | Insertar | Diseño de página | Fórmulas | Datos | Revisar | Vista | Programador | Complementos

Temas | Colores | Fuentes | Efectos | Márgenes | Orientación | Tamaño | Área de impresión | Saltos | Fondo | Imprimir títulos | Ancho: Automático | Alto: Automático | Escala: 100% | Líneas de la cuadrícula | Encabezados | Traer al frente | Enviar al fondo | Panel de selección | Alinear | Agrupar | Girar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2
3	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	0	0
4	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0	1	0
5	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
6	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0
7	6	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
8	7	1	1	1	2	0	0	0	2	1	1	2	0	1	2	2	2
9	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
10	9	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
11	10	2	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
12	11	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0
13	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1
14	13	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1
15	14	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1
16	15	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	16	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1
18	17	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
19	18	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
20	19	2	1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
21	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
22	21	1	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	1	2	1	1
23	22	1	0	1	2	1	0	1	2	0	0	1	0	2	1	0	0
24	23	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
25	24	1	1	2	1	0	0	2	0	0	2	1	2	2	0	0	0

resultado baseados | R.CONTADOS | DATOS POR DIMENSION | R. encuestados | Hoja1

100%

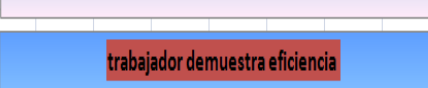
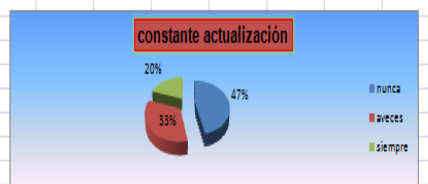
constante actualizaci	Personas	%
nunca	14	47%
aveces	10	33%
siempre	6	20%
TOTAL	30	100%

formacion etica	Personas	%
nunca	15	50%
aveces	12	40%
siempre	3	10%
TOTAL	30	100%

colaborador respetuo	Personas	%
nunca	15	50%
aveces	13	43%
siempre	2	7%
TOTAL	30	100%

cumpe sus responsab	Personas	%
nunca	15	50%
aveces	9	30%
siempre	6	20%
TOTAL	30	100%

colaborador sabe ese	Personas	%
nunca	17	57%
aveces	8	27%
siempre	5	17%
TOTAL	30	100%



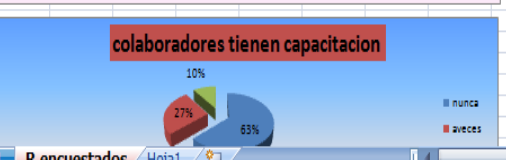
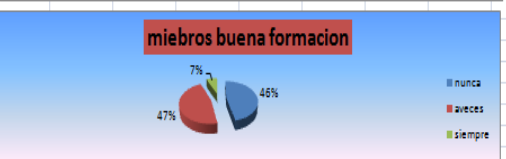
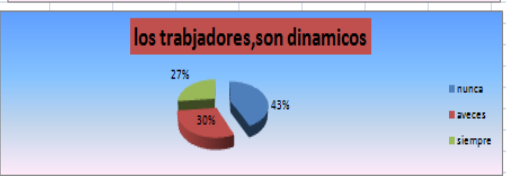
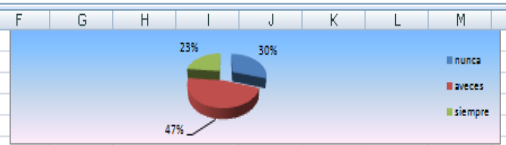
trabajador demuestra	Personas	%
nunca	9	30%
aveces	14	47%
siempre	7	23%
TOTAL	30	100%

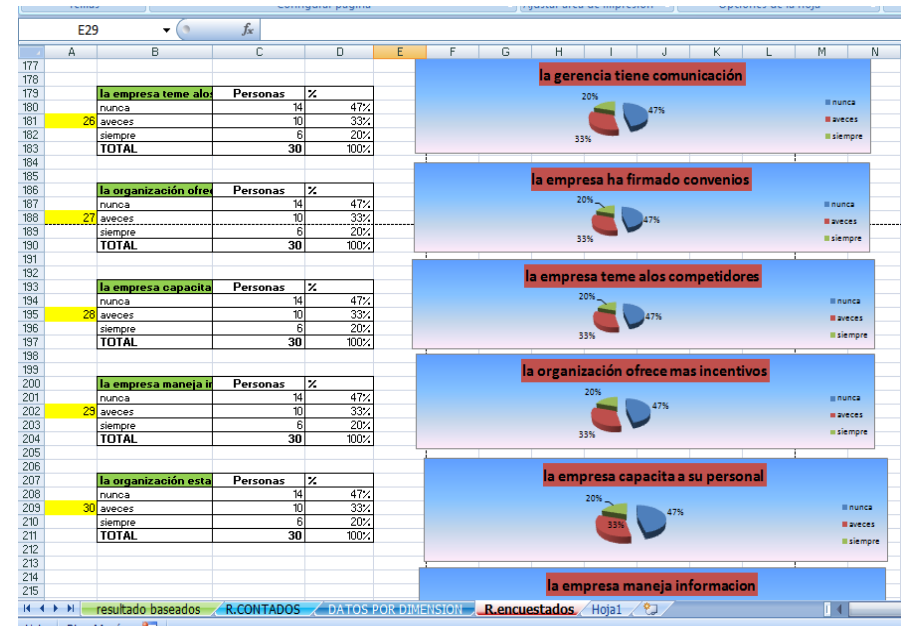
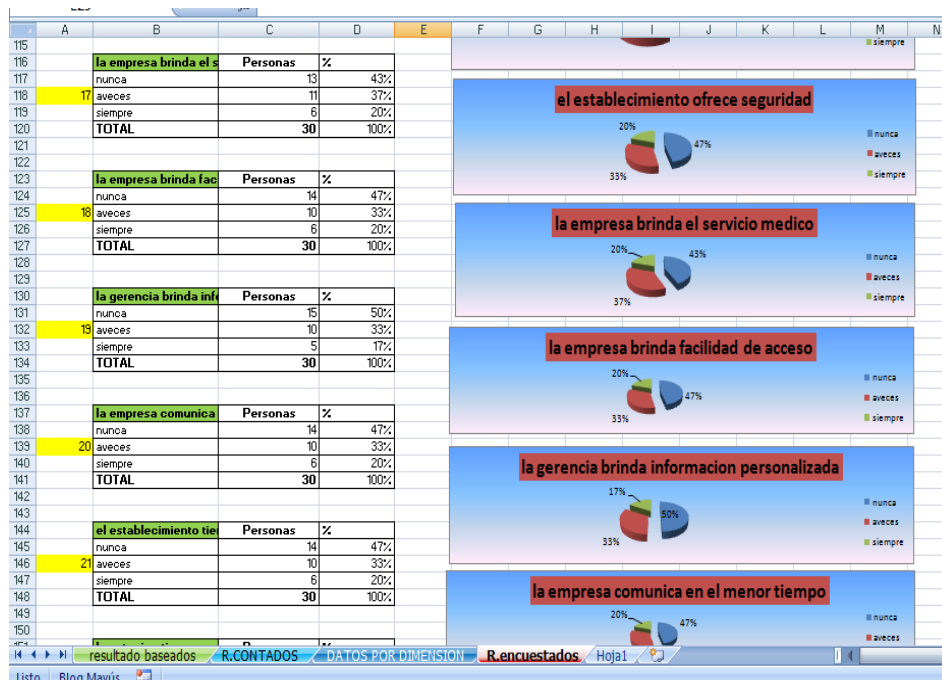
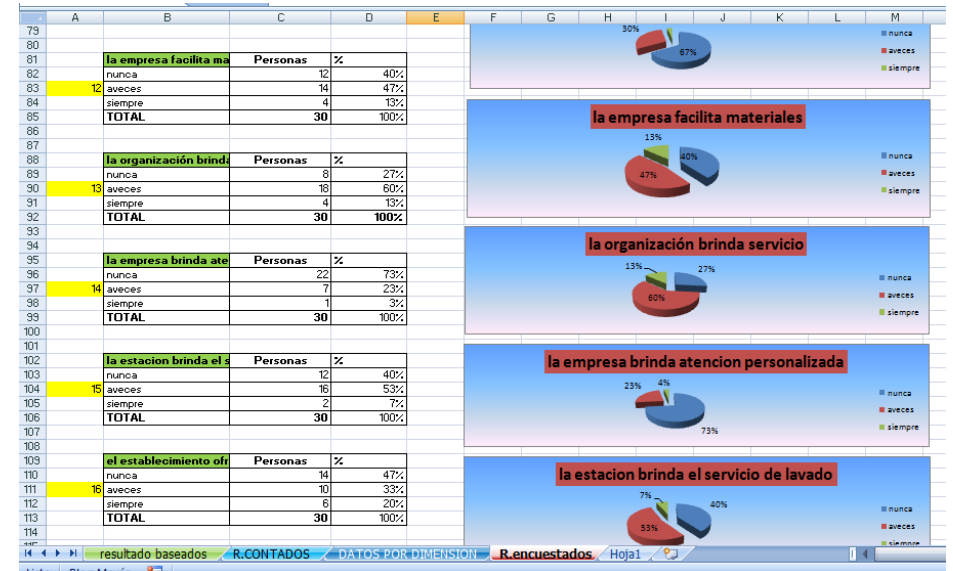
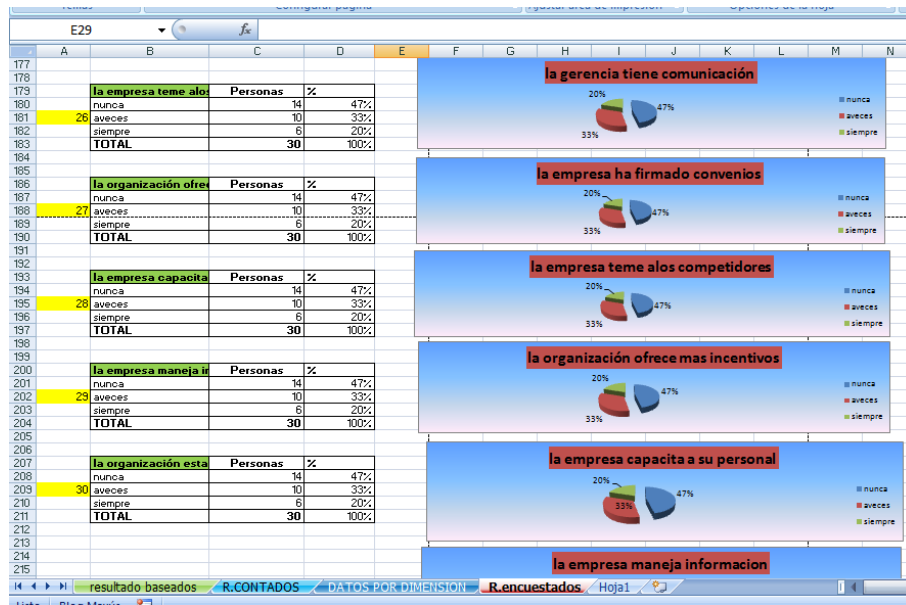
se diseñan y desarrol	Personas	%
nunca	18	60%
aveces	7	23%
siempre	5	17%
TOTAL	30	100%

los trabajadores,son di	Personas	%
nunca	13	43%
aveces	9	30%
siempre	8	27%
TOTAL	30	100%

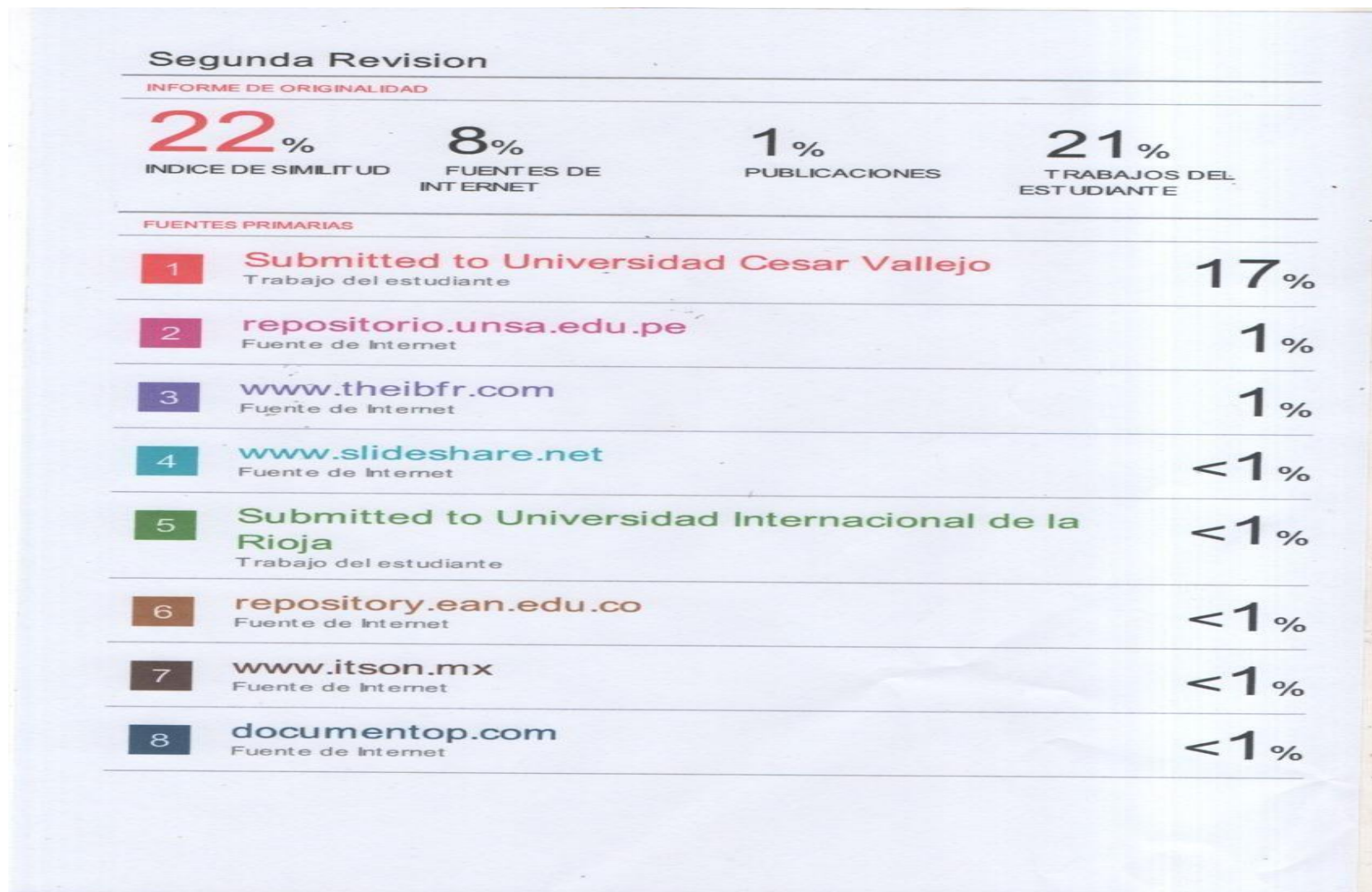
miebro buena formac	Personas	%
nunca	14	47%
aveces	14	47%
siempre	2	7%
TOTAL	30	100%

colaboradores tienen	Personas	%
nunca	13	63%
aveces	8	27%
siempre	3	10%
TOTAL	30	100%





CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN ESTACION DE SERVICIO ESPERANZA S.A.C – CHICLAYO





ABSTRACT

This research work aimed to determine the changes of Esperanza S.A.C service station in the improvement of the organizational climate to upgrade competitiveness, during the period 2019. It was worked with a sample of 30 workers, where the lack of training was observed and the union for teamwork since they began to work in the company. The present is an applied study and it developed an experimental research design, applying a pre and a posttest to a single study. The percentages of the questionnaire in the pre test(\bar{X} : 9.7) reflected the low development of competitiveness they had. A programme of activities was designed to determine the effects of La Esperanza service station. The workshops were developed with 30 workers in the sample. When comparing the results obtained in the pre and post test ((\bar{X}) 17.47) it was evident the increase of the development of competitiveness that they have had since they entered to work in the company.

Keywords: Organizational Climate, Competitiveness


La que subscribe, **Dra. María Magdalena Usquiano Piscoya**, hace constar que el resumen está correctamente traducido.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Dra. María Magdalena Usquiano Piscoya
COORDINADORA
ESCUELA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PP-02 Versión : 09 Fecha : 23-03 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"Clima Organizacional para mejorar la Competitividad en Estación de Servicio Esperanza S.A.C. - Chiclayo", del (de la) estudiante Jerson Fernández Cotrina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... *Chiclayo* *20/09/2019*



.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... *Fernandez Cotrina Jerson*

D.N.I. : *77287435*

Domicilio : *Cuarto piso # 810 S.L.O*

Teléfono : Fijo : Móvil : *922462080*

E-mail : *Jerson.fernandez + 3 @telcel.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : *Ciencias Empresariales*

Escuela : *Profesional de Administración*

Carrera : *Administración*

Grado Título
..... *licenciado en Administración*

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... *Fernandez Cotrina Jerson*

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

..... *Clima Organizacional para mejorar la competitividad
en estación de servicio Esperanza S.A.C. Chiclayo*

Año de publicación : *2019*

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : *[Firma]*

Fecha : *15/09/2019*

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fernandez Cotrina Jerson

INFORME TÍTULADO:

Clima Organizacional para mejorar la
competitividad en estación de servicio esperanza
S.A.C. Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de septiembre

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN