



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Análisis del clima organizacional de la empresa América  
Express S.A. Chimbote – 2015”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Guzman Méndez, Enrique Segundo (ORCID: [0000-0003-1982-8097](https://orcid.org/0000-0003-1982-8097))

**ASESORES:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: [0000-0003-3058-816X](https://orcid.org/0000-0003-3058-816X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres

Por sus muestras permanentes de afecto, comprensión y dedicación por mi educación, mi formación como ciudadano y profesional. Por haberme apoyado en todo momento, por su amor infinito, por sus orientaciones, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis hermanos

Por la felicidad que me dan al verlos día a día, el motivo más grande en ser mejor cada día.

El autor.

## **Agradecimiento**

A Dios Por permitirnos la vida y la salud de todos los días. A los docentes de la Escuela Académica de Administración de la Universidad César Vallejo Por su labor encomiable y dedicación por mi formación como profesional, por sus enseñanzas y compartir el día a día que será recordado siempre en nuestro proceso permanente de desarrollo profesional. A mi profesora Dra. Olenka Espinoza Rodríguez Quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada.

El autor.

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Métodos de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Integración y cooperación de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. Chimbote – 2014.</i> .....	30
<b>Tabla 2</b> <i>Orientación a los resultados en america express s.a. Chimbote – 2015.</i>	31
<b>Tabla 3</b> <i>Conocimiento de la misión y visión de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. Chimbote – 2015.</i> .....	32
<b>Tabla 4</b> <i>Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. Chimbote – 2015.</i> .....	33
<b>Tabla 5</b> <i>Ambiente laboral de la empresa america express s.a. Chimbote – 2015.</i> .....	34
<b>Tabla 6</b> <i>Valoración de actitudes positivas de la empresa america express s.a. Chimbote – 2015.</i> .....	35
<b>Tabla 7</b> <i>Promoción actitudes de líder de la empresa america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> <i>Motivación hacia el trabajo de la empresa america express s.a. Chimbote – 2015.</i> .....	37

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Integración y cooperación de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. chimbote – 2014.</i> .....	30
<b>Figura 2</b> <i>Orientación a los resultados de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	31
<b>Figura 3</b> <i>Conocimiento de la misión y visión de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	32
<b>Figura 4</b> <i>Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa de transporte interprovincial america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	33
<b>Figura 5</b> <i>Ambiente laboral de la empresa america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	34
<b>Figura 6</b> <i>Valoración de actitudes positivas de la empresa america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	35
<b>Figura 7</b> <i>Promoción actitudes de líder de la empresa america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	36
<b>Figura 8</b> <i>Motivación hacia el trabajo de la empresa america express s.a. chimbote – 2015.</i> .....	37

## Resumen

La investigación “Análisis del clima organizacional de la empresa AMÉRICA EXPRESS S.A. Chimbote - 2015”, tuvo por finalidad analizar el clima organizacional de la empresa. La metodología aplicada fue observacional, con un diseño no experimental, descriptivo. Su población fue de 270 trabajadores y una muestra de 71 personas. Los resultados obtenidos permitieron, en primer lugar, describir las dimensiones del clima organizacional relacionados con la comunicación y el ambiente laboral que se practica en la empresa de transportes interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015, en segundo lugar, se logró describir la dimensión del clima organizacional relacionados con las actitudes de liderazgo que se ofrece la empresa de transportes interprovincial “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015. Finalmente se propone un programa destinado a la mejora del clima organizacional en la empresa de transportes interprovincial “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015 basado en implementar acciones y estrategias muy simples y de bajo costo que pueden ayudar a mejorar de manera considerable el ambiente en la oficina, así como las relaciones entre todos los miembros del equipo y potencializar el clima laboral en la organización optimizando la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios de esta empresa de transportes.

**Palabras clave:** clima organizacional, empresa, transportes interprovincial

## **Abstract**

The research "Analysis of organizational climate of the company AMERICA EXPRESS SA Chimbote - 2015 ", had intended to analyze the organizational climate of the company. The methodology used was observational, with a non-experimental, descriptive design. Its population was 270 employees and a sample of 71 people. The results allowed first, riting the dimensions of organizational climate related to communication and work environment that is practiced in the interprovincial transport company AMERICA EXPRESS SA Chimbote in 2015, second it was possible to describe the dimensions of organizational climate related attitudes of leadership that interprovincial transport company "offers AMERICA EXPRESS SA Chimbote in 2015. Finally, a program aimed at improving the organizational climate in the interprovincial transport company "intends AMERICA EXPRESS SA Chimbote in 2015 and implement actions based on simple and inexpensive that can help greatly improve the office environment strategies and the relationships between all team members and empower the working environment in the organization optimizing the quality of service offered to users of this carrier.

**Keywords:** organizational climate, interprovincial, transport company



## **I.INTRODUCCIÓN**

El clima laboral experimentó un desarrollo significativo, según algunos estudiosos organizacionales, generando una serie de conceptos que han permitido un avance significativo y cambios importantes al concepto original. La nueva visión del clima organizacional se genera cuando se dan las condiciones en el proceso que compromete a los integrantes de la organización así como a las partes que están en el ambiente cercano o microambiente.

El interés por la evolución del clima organizacional en los últimos años a nivel mundial ha sido significativo para muchas organizaciones de clase mundial y la nueva sociedad que se sustenta en el conocimiento afirmando sus bases no solo en el conocimiento y experiencia que distinguen a una población, sino además los valores y principios colectivos. Ante este panorama de gestión globalizada y compleja que conjuga puntos de vista, estrategias, metodologías y técnicas con principios ideológicos, entre otros, para consumir la calidad institucional, requiere asumir nuevos paradigmas que permitan comprender y manejar los niveles de complejidad que son característicos de los tiempos actuales. En un clima organizacional ordenado y favorable permite que todos ejecuten con calidad sus funciones, lograr un empleado motivado y proactivo no solo se trata de algo económico sino trascendente en el complemento de ambos elementos (Zumaeta, 2018).

Las organizaciones del nuevo futuro, más modernas, sean privadas o públicas, son derivados de una sociedad más pluricultural, diversa y compleja, con rasgos individualistas y marcada por grandes flagelos como la violencia, el fracaso, familias en proceso de divorcio, desempleo e inseguridad laboral, hoy en día el recurso humano es más competitivo y busca nuevos retos.

En estos tiempos gran parte de organizaciones enfrenta conflictos con el clima organizacional debido a que no tratan uno de los puntos importantes como es el recurso humano, como un aspecto significativo y trascendente, ya que ellos son quienes permiten a la empresa alcanzar los objetivos, por lo que se debe ofrecer

un ambiente laboral adecuado para realizar sus labores y se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa (Alcalá, 2011).

Los elementos que participan en el Clima Organizacional son diversos y también variadas y en gran medida de las actitudes del personal y sus interacciones dentro de la organización cualquiera que sea su clase o finalidad, en este sentido la actitud que se traduce en un cierto comportamiento de sus integrantes pueden ser negativa o problemática, si éste es impropio y contradictorio a los principios que la organización a declarado; o positiva o de aporte que se traduce en no presentar problemas, el personal realiza su labor con agrado y convencimiento. Sin embargo, es posible que pueden sufrir influencia del macro ambiente que rodea a la organización y que de hecho generan un cambio.

A nivel internacional se tienen experiencias producto de investigaciones en las que se aplicó un cuestionario para indagar en trabajadores de organizaciones españolas, generándose como resultado que es la motivación y el clima organizacional, donde un 40% de las personas encuestadas por la Fundación Alares mencionaron que mientras exista un clima agradable, y se comparta un buen ambiente profesional y que se desarrolle una interacción sana y fluida que incrementen sus ánimos de colaborar, habrá éxito dentro de la empresa. Por lo contrario, la preocupación más importante para el 60% de los españoles es no sentirse a satisfacción en su puesto de trabajo por diversidad de factores que de hecho influyen, a decir por ejemplo la mala relación con el jefe, con los colegas de trabajo o que la organización, en términos generales no demuestre un trato equitativo y equilibrado hacia los trabajadores (Alares, 2018).

En nuestro país, el clima laboral es tomado con suma importancia y mayor significado en las organizaciones sean estas públicas o privadas debido a que cada vez se toma conciencia en la alta dirección empresarial de que es posible lograr trabajar con calidad en toda la línea y en el servicio, poniendo en práctica estrategias eficientes y eficaces que faciliten el logro de resultados.

A nivel de nuestro país se aprecia mayor convencimiento sobre el valor de trabajar generando un clima organizacional adecuado que permita resultados con mayor motivación, mejor servicio al cliente, menor rotación externa de personal entre otros. No obstante, en la actualidad la gran mayoría de trabajadores hablan bien de su centro de labores; aún a pesar que en él, no puedan obtener una satisfacción total, dado que no existe estabilidad laboral, sólo les queda soportar, puesto que necesitan trabajar y de ese modo llevar el sustento a su hogar (Keith y Werther, 1995).

Todo indica que si una organización no desarrolla estrategias de acción e interacción para generar un clima interno de buen nivel, entonces se originan malas relaciones interpersonales que no favorecen la cooperación, se debe apuntar a moldear relaciones empleado-jefe de cordialidad y entendimiento que trascienda entre los mismos empleados., esto influirá a que los empleados no tengan un buen desempeño, disminuyendo intencionalmente su potencial intelectual, creativo y físico. A nivel local se percibe según algunos estudios de investigación que no se tiene un clima organizacional adecuado en el que participen todos los trabajadores, por que siempre habrá discriminación, gusto y diferencias en el trato, que marcan una mala relación entre los integrantes organizacionales, el ambiente en el que se desarrolla el trabajo y el inadecuado manejo del talento humano se ve reflejada en el desconocimiento de las causas y efectos de esta situación y el inadecuado conocimiento para orientar cómo se debe crear, mejorar o cambiar un ambiente o clima laboral que se adecue para que los colaboradores se sienta con actitud y afrontar sus actividades de la mejor manera posible; sin embargo, no se adoptan decisiones al respecto, y así la situación se torna tirante o tensa ya que, como consecuencia de algunas desavenencias, se generan los rumores y esta forma de comunicación no aporta es más directa o indirectamente afecta en el trabajo que cada uno de los miembros realiza; ya sea en su productividad o atención al usuario.

El trabajo tuvo por finalidad el analizar el clima organizacional en AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015.

Se inició este trabajo siguiendo en secuencia los pasos de la investigación científica. En primer lugar se buscó antecedentes de investigaciones similares que nos sirvan como fundamentación científica, la justificación de esta indagación, el problema y los objetivos que guiarían el estudio investigativo. Como segunda acción se tomó en consideración la metodología que guiaría el estudio, inmediatamente se presentan los resultados con su descripción, finalmente las conclusiones derivadas y recomendaciones a sugerir, se consignaron además las referencias consultadas y la presentación de los anexos.

Sobre estos conocimientos y haciendo uso de las técnicas y la normatividad administrativa, los conocimientos de carácter social y psicológicos, es que se precisa la necesidad de identificar, precisar y analizar la situación problema en el ámbito laboral en AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote, procesada la información se obtendrá los resultados, para finalmente tomar decisión de las actividades que se ejecutan en procura de cumplir la visión institucional estratégica propuesta en su plan estratégico que requiere de un trabajo operativo anual y mediano plazo; lo que conlleva o hace necesario asumir cambios organizacionales que lleven a un equilibrio en la estrategia gerencial que apunte a corregir los problemas institucionales, se hace menester estudiar detenidamente y en detalle el ambiente interno y externo de la organización a efectos de precisar situaciones y hechos que consoliden un diagnóstico sobre el clima organizacional que asume conocimientos técnico científicos sensibles que aporten información valiosa y sobre todo de carácter gerencial.

El abordaje del estudio del clima organizacional en Transportes AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote permite descubrir e identificar variables internas de la organización en la que se presentan dificultades en la comunicación como los referidos a retraso en la transmisión e interpretación de la información, en la supervisión del trabajo realizado por los empleados cuyos resultados difundidos generan insatisfacción e incomodidad por parte de los evaluados, carga excesiva de trabajo que genera insatisfacción en los empleados, insatisfacción respecto a los beneficios laborales percibidos, inadecuado trato por parte de los gerentes de

la empresa, dificultades en las relaciones interpersonales entre los trabajadores, percepción negativa por parte de trabajadores comprometidos con su trabajo respecto a aquellos que no se han identificado con la organización, percepción negativa que proviene de la Alta Dirección, cuando evalúa su efectividad Organizacional, problemas desde el punto de vista ético, relación directa o indirecta entre Organización – Recurso humano, entre otras. Generando una aproximación en el conocimiento del estado de éstas como producto de la percepción que probablemente asuman los componentes de la organización.

Identificada la realidad a estudiar se formulan las siguientes interrogantes de investigación: ¿Cómo es el clima organizacional en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015?

Esta investigación contiene valor teórico ya que busco ahondar en las diversas teorías que involucran este estudio y ayudo a aclarar algunas dudas que existen, asimismo esta investigación busca contribuir con el mejoramiento el funcionamiento de otras empresas del mismo sector.

La presenta investigación es conveniente ya que aporta las empresas en el uso del clima organizacional, la cual es fundamental para su aplicación y mejora para las organizaciones del mismo rubro.

Es de utilidad metodológica ya se aplicó métodos científicos y procedimiento para su desarrollo, esta investigación esta dirigido a todas las personas interesadas en aplicar métodos, también este estudio ayudara como fuente y herramienta de base para diversas investigaciones.

Es de valor practico ya que existe diversas empresas de este rubro que necesitan un modelo para la aplicación de su ambiente laboral, en este sentido los resultados obtenidos se pueden aplicar a diversas empresas del mismo rubro.

El objetivo general a estudiar fue: Analizar el clima organizacional en AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015. Asimismo los objetivos específicos: fueron describir las dimensiones del clima organizacional en torno al ambiente laboral y la comunicación que se practica en AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015. Describir las dimensiones del clima organizacional relacionados con las actitudes de liderazgo en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015. Proponer un programa destinado a la mejora del clima organizacional en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015.

## II.MARCO TEÓRICO

Alcalá (2011) en su investigación que tuvo por objetivo dar a conocer el clima laboral en una institución pública, esta investigación que fue de tipo descriptivo correlacional concluye que las dimensiones responsabilidad e identidad destaco en el personal femenino ya que ellas tienen expectativas altas con respecto al desarrollo profesional, por consiguiente se cree que existe un compromiso para lograr objetivos bidireccional, por ende existe un sentimiento de permanencia en la institución. Con respecto al clima organización se reflejó una alta puntuación en los trabajadores que tienen mayor antigüedad ya tienen mayor conocimiento en realizar correctamente su trabajo, por ello los trabajadores conocen los lineamientos de cómo realizar su labor y se han adaptado desde el punto de vista técnico al aspecto normativo que rige la institución.

Patiño (2012) en su trabajo investigativo de corte similar al nuestro en la empresa “El Talisman”, conto con una investigación cuantitativa, transversal, descriptivo como método de recolección de datos se utilizo una encuesta, se concluye que el clima laboral que entre empleado – cliente, empleados – empleados de la empresa existe muy buen clima, pero entre directivos a empleados no existe buena comunicación.

Lopez (2021) en su trabajo de investigación sobre la incidencia que tiene el clima en los resultados o desempeño del personal administrativo de la UPS de Ecuador, fue de tipo descriptivo correlacional, tuvo a 52 empleados como muestra, según los resultados, indican la existencia de una correlación de 0.58 lo que significa que ambas variables se relacionan significativamente.

Según la tesis de Pelaes (2010) que analizó clima y satisfacción de clientes, fue de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental, concluye que si existe una correlación de 0.64 directa y significativa entre ambas variables estudiadas, estos nos indica que a medida que mejora el clima organización mejor será percibida la satisfacción del cliente en la organización y permitirá desarrollar de mejor manera los objetivos de la organización.

Martínez y Hernández (2011) en su investigación sobre, tuvo un enfoque mixto, descriptivo, se trabajó una muestra 22 profesores para recabar información se aplicó una encuesta, llegando a concluir: el clima organizacional es importante dentro de todas las organizaciones y sobre todo en empresas que realizan servicios esto ayudara poder tener un mejor desenvolvimiento en las relaciones interpersonales, recursos de laborales, desarrollo objetivos a largo o corto plazo. Esto permite de que los clientes puedan percibir de mejor manera los servicios que realiza la empresa.

Huaman y Durand (2021) en su tesis de pregrado tuvo como objetivo describir el variable ambiente organizacional y la variable desempeño, esta investigación fue descriptivo correlacional, conto con una muestra de 44 empleados de dicho instituto, como resultado obtuvo una correlación de 0.90 según el alfa de Cronbach esto nos indica que ambas variables tienen una correlación fuerte.

Mendoza (2021) en su investigación entre el clima laboral y el desempeño del personal de una empresa de Capacitación del Perú 2021, investigación de tipo descriptiva correlacional transversal, tuvo como muestra 45 empleados, y como resultado de este estudio se obtuvo un indicador de 0.826, lo que se identifica como una relación significativa.

Canales y Lopez (2021) en su trabajo investigativo se propuso encontrar relación entre clima y desempeño de los colaboradores del área funcional de ventas en Ferreyros S.A pese a la crisis de pandemia Covid-19, esta investigación fue de tipo correlacional transversal descriptivo, como muestra tuvo 58 empleados, se concluyó que ambos variables se relacionan simultáneamente.

Ruiz (2021) en su investigación de postgrado se planteó como objetivo analizar el clima laboral y su vinculación con el desempeño del hospital Luis Heysen inchaustegui en Essalud 2019, este estudio conto con una investigación correlacional descriptiva transversal, teniendo una muestra de 79 empleados del hospital, este estudio tuvo una correlación de 0.97 entre las variables, indica que ambas variables tienen una vinculación fuerte y significativa.



Zaga y Mamani (2009) tesis tiene un nivel correlacional, de diseño de investigación transversal, cuya población se encuentra conformada por 20 docentes, concluye que al identificarse como “excelente” el nivel de clima organizacional entre los docentes, en el cual se constata que éste influye en el nivel de su desempeño docente, lo cual contribuye a un servicio esmerado en la calidad educativa que ofrecen. Se identificó excelente nivel de desempeño entre los profesores de la institución.

Nicanor (2010), en su trabajo investigativo, de nivel correlacional, muestra es de 24 sujetos, arribaron a la siguiente conclusión el clima organización influyo en un 43.8% sobre el proceso institucional que brinda la sede administrativa. Lo cual determina el éxito en el nivel de eficiencia en los procesos y atención que brinda al público usuario. Lo cual constituye una fortaleza en su servicio.

Puell (2010), trabajo investigativo encuentra que existe correlación positiva y significativa entre ambas variables de estudio, en el cual se obtuvo que el 56% de los trabajadores, señala como favorable el clima laboral en general. En relación a las expectativas, las actitudes y aptitudes que demuestra el personal, éstos realizan su trabajo con ideas innovadora, lo cual se determina en la empresa si hay un buen clima organizacional y una un buen nivel de satisfacción laboral.

Para esclarecer de manera más detallada esta investigación, a continuación, se presenta bases teóricas como fundamentos principales de esta investigación.

Hoy en día las empresas ya no tan solo buscan satisfacer a sus clientes sino también se preocupan por satisfacer las necesidades de los empleados. Esto se debe que el talento humano es parte importante en la organización ya que permite lograr objetivos y alcanzar las metas propuestas, por ende, las empresas tratan de que sus colaboradores se sientan autorrealizados en la organización. (Münch, 2006).

Las organizaciones deben de brindar a sus colaboradores condiciones laborales idóneas en el cual les permitirá el desarrollo de su labor, ya que el empleado no depende tan solo de sus características personales si no también el clima que percibe en la institución donde se desarrolla, por ello el individuo se encuentra inmerso dentro de un clima organizacional (Lewin, 1987).

Para Goncalves (1999) (citado por Caligiore y Díaz, 2003, p. 645) La atmósfera organizacional es "un componente multidimensional de elementos que se pueden descomponer en términos de diseño organizacional, escala, estrategias de comunicación, estilo gerencial de liderazgo, etc.". Finalmente, Rodríguez (2005) El ambiente de trabajo se define en el siguiente contexto "las opiniones compartidas por los miembros sobre los métodos de trabajo, la infraestructura que se tiene para que ocurra el trabajo, los contactos interpersonales que ocurren por la acción dinámica de la organización en torno al trabajo y la diversa normativa que regula y que afectan el trabajo". (p. 159).

Como resultado, se aprecian condiciones que ayudan a crear un ambiente adecuado para el trabajo y que tienen consecuencias importantes para quienes conforman el recurso humano de la organización, por lo que comprender y mantener un entorno organizacional sano y saludable será esencial para lograr los objetivos de la organización.

Según Lewin (1939), El entorno organizacional es un concepto relacionado con el comportamiento de las personas y el entorno en el que trabajan.

Según Ashkanasy, Wilderon y Peterson (2000) y Goldtein (1990) su evolución a pasado por tres estados bien definidos. El primero inició en 1939 - 1972 con los estudios de Schneider y Hall (1972). Este informe se centra en desarrollar el concepto de forma introductoria y constructiva. El segundo estado inició en 1972 con Schneider y finalizó con Zohar (1980). A este caso se le llama evaluación y discusión porque ha habido modificaciones conceptuales significativas debido a conceptos inexactos, así como desempeño insuficiente y resultados experimentales equivalentes.

Según Joyce y Slocum (1982). En el tercer paso, el estudio finaliza con la encuesta de Kozlowski y Holz (1987). Esta condición se conoce como unificación y acuerdo. En este caso, comienza la aceptación de definiciones sobre el concepto, así como con sus métodos de trabajo. Las premisas, conclusiones y limitaciones del concepto comenzaron a emerger cuando aparecieron una gran cantidad de trabajos descriptivos y análisis y como resultado se consolidó el trabajo anterior. Tratar. Según Jaime y Araujo (2007). A pesar de la importancia del entorno regulatorio, no precisa un consenso general sobre lo que significa y el alcance que tiene este término, ya que los autores definen el concepto en diferentes enfoques.

Sin embargo, cabe señalar que el ambiente organizacional es un indicador de la cultura organizacional que muestra cómo se dan las formas de comunicación e interacción en la organización.

Según Bustos y Miranda (2001) El clima organizacional tiene lugar cuando se produce un cambio de comportamientos y actitudes de las personas de manera temporal. Las razones pueden ser muchas: los últimos días del cierre anual, el proceso de despidos o un aumento general de los salarios. Como sistema, la atmósfera de la organización refleja todo el estilo de vida de una organización; si esta atmósfera mejora, significa que tendremos más y mejores resultados para la organización.

Desde el primer trabajo relacionado con el clima organizacional a fines de la década de 1930, aparecieron diferentes trabajos que ayudaron a conceptualizar el clima organizacional y sus dimensiones y técnicas de medición. Sin embargo, todos estos se llevan a cabo desde diferentes ángulos.

Según Moran y Volkwein (2007) sostiene cuatro maneras de conceptualizar el entorno organizacional: estructura, cognición, interacción y cultura. En el enfoque estructural sostiene que el clima es consecuencia de la estructura de la organización, al margen de la percepción individual que puedan tener los trabajadores (Moran 1992).

Desde una perspectiva cognitiva, la base para dar forma al entorno organizacional está en el mundo interior de los individuos. En esta línea de pensamiento, el clima es consecuencia de como los trabajadores perciben y sienten las condiciones de la organización. (Schneider y Reichere 1983). La visión de interacción sugiere que la bidireccionalidad con que actúan las personas en el proceso de interacción son una respuesta a las condiciones objetivas y generales de la organización, y se constituye en base para formar un ambiente organizacional. (Poole y McPhee, 1983 en Jaime y Araujo, 2007; Jackofsky y Slocum, 1988 en Jaime y Araujo, 2007).

Según la visión cultural, el clima laboral se genera como consecuencia de la bidireccionalidad con que actúan los elementos humanos que integran una organización interacciones personales que comparten un medio ambiente de referencia común, como la cultura organizacional. Según lo que entendemos sobre cultura organizacional, está conformado por valores, historias, creencias y mitos entre otros entendimientos significantes e importantes que promueven compartiendo los conformantes organizacionales. Se toma en relación al sistema de significados compartidos por todos los que conforman e interactúan dentro de la organización y que distingue o marca diferencia a una organización de otra.

Según Moran y Volkwein en el (1992) y Guillen y Guil en el (2000) confrontaron las definiciones de ambiente organizacional propuesto por diferentes teóricos y las categorizaron en: aquellas que identifican como muy importante los factores organizacionales, aquellas que priorizan el predominio de aspectos individuales, aquellas que destacan la condición humana.

Comparando a Moran y Volkwein (1992) y Guillén y Guil (2000) sobre la clasificación conceptual del clima organizacional, los autores concluyen que son equivalentes, pero la visión cultural solo la precisa el primer autor en la clasificación de Guillén y Guil. Según Litwin y Tagiuri (1968) según el punto de vista estructural o la definición que muestra que los factores organizacionales son dominantes, creen que el clima dentro de la organización es consecuencia de comportamientos actitudinales del ambiente social dinámico que experimentan las

organizaciones que fundamentalmente son personas que mantienen una interacción permanente guiada por valores y características que finalmente hacen marcar la diferencia entre una y otra organización.

Según Litwin y Stinger (1970). Representa la comprensión de que los integrantes de la organización tienen una serie de reglas, normas y procesos que orientan el desarrollo de su trabajo. Coincide con la organización burocrática que procura un ambiente de trabajo formal y regulado.

Desde la perspectiva de la percepción o definiciones de factores primordialmente individuales, Litwin y Stringer (1968) definen el ambiente organizacional como un conjunto de características posibles de medir de un ambiente de trabajo, que se sustenta en percepciones y el conocimiento compartido de los elementos humanos que viven y conviven en ese ambiente laboral. Esto afecta su comportamiento actitudinal.

Además, Litwin y Stringer (1968) y Reichers y Schneider (1990 en Jaime y Araujo, 2007) enfatizan que la percepción se refiere a las normas, políticas, procedimientos y prácticas que una organización implementa para conseguir sus objetivos y que deviene en una influencia a su sistema formal, y al estilo informal de sus directivos. Y otros factores ambientales importantes en el desempeño de los elementos humanos que trabajan para la organización en particular.

Según los autores estas percepciones se caracterizan como transitorias y sujetas a cambios (Ferris et al., 1998 en Jaime y Araujo, 2007; Keefe citado por Pinnell et al., 1990 en Jaime y Araujo, 2007).

De acuerdo con la mirada de interacción o definiciones que asumen la interacción de personas y situaciones, el ambiente consta de elementos interconectados, como resultado de su interacción, se forma el llamado clima. Es el resultado de las condiciones y disposiciones en las que se encontraba la organización.

Para Schneider y Hall (1982 en Jaime y Araujo, 2007) tratan la presencia de dos

factores que interactúan: particularidades personales y características muy propias de la organizacio. Sin embargo, para Tagiuri (1968 en Jaime y Araujo, 2007) hay cuatro elementos que componen una organización: la ecología (referida a elementos físicos que inciden en el clima), la ecología o ecología, que se ocupa de la interacción entre individuos y grupos, el subsistema psicosocial vinculado a su interacción y cultura (Creencias, supuestos, valores, tradiciones estructuras cognitivas (Reeve, 2006) y sus significados). Desde un punto de vista cultural, Ferris et al. (1998 en Jaime y Araujo, 2007) conceptualizan el ambiente organizacional como un conjunto de supuestos, actitudes, creencias, valores y tradiciones creencias sobre el funcionamiento de una organización, de la que participan compartiendo sus empleados.

Por tanto, con base en el punto de vista perceptual y definiciones previas, se concluyó que el ambiente organizacional es la percepción valorativa que hacen de las circunstancias objetivas que rodean la organización de la que su elemento dinámico conformado por el grupo de personas que lo conforman (Litwin y Stringer, 1968), quienes son interdependientes y forman parte de la organización. relación con sus características (Litwin y Tagiuri, 1968 en Jaime y Araujo, 2007 Forehand y Gilmer, 1964 y Tagiuri, 1968 en Guillen y Guil, 2000), que distingue a una organización de aquellas (Forehand y Gilmer, 1964 en Guillen y Guil, 2000)), es relativamente estable en el tiempo (Ferris et al., 1998 en Jaime y Araujo, 2007; Keefe citado por Pinnell et al., 1990 en Jaime y Araujo, 2007) y afectan el comportamiento de los individuos actuantes e interacuentes dentro de las organizaciones (Litwin y Stringer, 1968).

Según Chiavenato (2000), quien señaló que “El ambiente organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, está íntimamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados y se refiere específicamente a las características dinámicas del ambiente organizacional”.

El entorno organizacional caracterizado por elementos internos y externos en el que una persona realiza su trabajo diario, influye sobre manera el trato que el empresario puede ofrecer con sus socios, así como la relación entre los equipos

empresariales. El ambiente organizacional influye mucho en el nivel de motivación, cuando un buen ambiente satisface a los miembros de la organización, si es malo, entonces viceversa. Esta variable es muy importante porque afecta mucho el estado de ánimo de las personas.

Al respecto, Martínez (2001) afirmó que el ambiente organizacional está determinado por todos los factores relacionados con la satisfacción que sobre su trabajo expresan los trabajadores. Estas acciones conforman una percepción, y comprometen el bienestar de todos sus integrantes..

El entorno regulatorio está conformado por un conjunto de elementos que afectan a favor o negativamente el comportamiento humano, dependiendo del estado mental que exhiba cada miembro. Es importante que las organizaciones promuevan ambientes propicios, como consecuencia si denota un adecuado ambiente organizacional, entonces habrá un mejor desempeño y al mismo tiempo una calidad de vida personal favorable, de esta manera, se aportará mejor al logro de los resultados esperados. De esta forma, te distingues de los demás.

Farnham (2001) señala que “El entorno organizacional corresponde a las valoraciones perceptivas de los individuos sobre su organización, las cuales están influenciadas por sus características y las de las personas.

Así, el ambiente de trabajo incluye las características en el comportamiento de sus trabajadores y características del ambiente interno de la organización que perciben sus miembros, es decir, se refiere a la percepción común de todos los integrantes. Dentro de la organización en cuanto a su lugar de trabajo, el entorno físico, las relaciones interpersonales que mantienen y las diversas razones que afectan al lugar de trabajo. Sabemos que independientemente de las condiciones climáticas favorables, afecta el desempeño y satisfacción de los socios.

El entorno organizacional conformado por la percepción que tienen los empleados de las particularidades de la organización en la que trabajan. El entorno laboral tiene efectos marcados sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores

en el cumplimiento de sus tareas funcionales (Likert, 1961 y Katz y Kahn, 1966 en Jaime y Araujo, 2007).

Como resultado, las organizaciones cada vez asumen mayor interés en brindar a sus trabajadores un entorno regulatorio que les permita cumplir; Alcanzar los objetivos de la organización.

Destacamos lo importante que es el ambiente organizacional radica en que es un hecho, se convierte en un aspecto influyente, y se convierte en una variable reguladora entre las estructuras organizacionales, los procesos y el comportamiento de la organización. Trabajadores (Guillen et al. Guil, 2000 ).

Sin embargo, el objetivo del clima laboral es generar acciones que promuevan satisfacción y un clima saludable es decir visión clara del mundo interno de la organización (Guillén y Guil, 2000). En esta línea de pensamiento, la evaluación del clima laboral permite: lograr información sobre reacciones, actitudes y valoraciones de los elementos sociales o trabajadores sobre las distintas variables que interfieren en la organización; por ejemplo las condiciones laborales; fomentar la interacción y el trabajo colaborativo en los diversos aspectos y actividades del sistema; mejorar los mecanismos de comunicación y relaciones y; Obtenga una vista integrada de la organización.

En consecuencia, saber y conocer sobre el tipo de clima que destaca en las organizaciones es muy importante, porque también asume una gestión activa que permite: guiar proyectos frente a cambios y/o situaciones problemáticas; Planeamiento de propuestas para facilitar el crecimiento de la organización; Definir un proceso de resolución de situaciones problemáticas y; La gestión pertinente de los componentes humanos miembros de la organización directamente relacionada con la generación de un clima cálido de satisfacción que a su vez cubran sus expectativas (Guillén y Guil, 2000).

Por tanto, es importante que los directivos sean capaces de evaluar para diagnosticar la situación en el presente de la organización guiado por los



siguientes motivos fundamentales: valorar orígenes de probables situaciones conflictivas, de insatisfacción o generadoras de estrés laboral que contribuyan a fomentar actitudes negativas; dar inicio y apoyo al cambio que es inevitable a los funcionarios factores específicos para orientar sus intervenciones y; Supervise el crecimiento de la organización y anticipe las situaciones problemáticas que puedan surgir (Guillén y Guil, 2000).

En definitiva, se puede afirmar que el entorno que envuelve la organización es muy importante en la medida que afecta el comportamiento y desempeño de los empleados. De otro lado, es importante que los directivos conozcan el entorno de su organización con el fin de mantenerla en buen estado y así promover las estrategias adecuadas para que los individuos trabajen bien y así lograr todo lo que la organización se propone como metas y objetivos de la organización.

El entorno organizacional puede influir u obstaculizar el logro de las metas organizacionales, ya que afecta el comportamiento y desempeño de los empleados.

Por tanto, que los miembros de una organización consideren el clima beneficioso o perjudicial dependerá en gran medida de sus percepciones.

Así mismo, los integrantes apreciarán que el entorno organizacional es conveniente y adecuado cuando permite y brinda los requerimientos ideales para realizar el trabajo, además de garantizar el equilibrio la interacción y la unión entre las actividades, su organización y sus necesidades individuales. El entorno organizacional será considerado perjudicial por los empleados cuando las percepciones de los individuos muestren un desequilibrio entre sus necesidades y la estructura y procedimientos del sistema (Guillén y Guil, 2000). Así, el carácter que caracteriza a la empresa puede ser sano o insalubre. Si no es saludable, interrumpirá la relación existente entre los miembros de la organización, y también podría tener dificultades o tropiezos para adecuarse al entorno externo (Brunet, 2011).

Por lo tanto, las organizaciones deben asegurarse de mantener un entorno

organizacional saludable que proporcione condiciones de trabajo óptimas para el desarrollo efectivo de los empleados.

El entorno organizacional hace referencia a las características del entorno laboral. Los trabajadores perciben estas características que repercuten en su comportamiento en el lugar de trabajo. Así, el ambiente organizacional es una variable intermedia que influye factores personales u organizacionales. Estas características en la organización son estables en el tiempo y cambian según la naturaleza de la organización y de una parte de la misma organización. El entorno organizacional tiene mucho que ver en el comportamiento que identifica a los trabajadores en la medida de como la perciben los individuos dentro de la misma organización y durante la transición de una organización a otra. Según Barroso (2009), distinguió tipos de clima que se encuentran en las organizaciones:

Clima tipo Autoritario – Explotador se refiere al hecho de que la gerencia muestra desconfianza en sus empleados, ya que en alto grado las decisiones y metas se toman al más alto nivel de la organización y se distribuyen de acuerdo a una función pura, las ordenes son de arriba hacia abajo. Los empleados trabajan en una atmósfera de temor, con acciones de castigo o intimidación y, a veces, recompensa, la satisfacción permanece a nivel psicológico y de seguridad, lo que representa un entorno estable, incierto e incierto en el que la gerencia se comunica solo con sus subordinados. Existen aspectos formales como ordenes o directivas específicas.

Clima tipo Autoritario – Paternalista es uno de esos lugares donde la gerencia propone un ambiente de confianza respetable entre sus subordinados, como la de un amo y su sirviente. La mayoría de las decisiones se asumen en la parte superior, pero algunas se toman en los niveles intermedios. En este ambiente la gerencia en cierta manera manipula las necesidades de sus empleados, sin embargo, aparenta como impresión de trabajar en un medio estable y ordenado.

Clima tipo Participativo – Consultivo. Se distingue por que las decisiones generalmente se asumen en la parte superior, los niveles intermedios pueden tomar decisiones más específicas. En general, los gerentes de nivel inferior confían en sus subordinados, mantienen un tipo de comunicación de arriba hacia abajo, los

premios y castigos son intermitentes y se valora la necesidad de estatus y respeto.

Clima tipo Participativo – Grupal. Se distingue por que permite que la toma de decisiones se distribuya por toda la organización y están bien integrados en cada nivel. La gerencia demuestra total confianza en sus trabajadores, la relación entre la gerencia y los empleados es mejor, la comunicación no es solo de arriba hacia abajo, sino de la mano, los empleados se motivan a través de la participación y participación, en el establecimiento de metas de desempeño, se construye relación de interacción amical y confianza entre los mandos de dirección y los subordinados.

Por tanto, se puede indicar que existen distintos climas en la empresa, puede ser autoritario y explotador que es el que se ubica en el punto más extremo y en el que no se respetan las leyes laborales, autoritario paternalista que confía en los empleados, participativo consultivo, en la que se toman decisiones tanto en la alta gerencia como a nivel de subordinados y participativo grupal en la que se establecen interacciones positivas entre los jefes y sus colaboradores.

Para Chiavenato (2000), existen variedad de características del entorno organizacional que se debe conocer:

“El clima organizacional tiene un efecto de temporalidad a pesar de los cambios que se producen debido a las condiciones cíclicas”.

Tiene una cierta estabilidad que, con cambios modificables, se puede trastocar significativamente, y por tanto los resultados de las decisiones influyen el bienestar de la organización. Un malentendido no aclarado podría conducir al deterioro del clima.

“El ambiente organizacional influye de manera significativa en el comportamiento de los integrantes de la organización.” Tiene una influencia positiva o negativa en el comportamiento del recurso humano de la organización. Si se logra un ambiente favorable, los empleados trabajarán de manera más efectiva con las ganas de

hacerlo mejor, dedicarse a la organización y si es así, el mal ambiente en realidad será todo lo contrario, como se dijo antes (Brunet, 2011).

El ambiente organizacional incide en el nivel de participación y concientización de los componentes humanos de la organización. Las organizaciones que mantienen un adecuado ambiente organizacional producirán empleados felices y satisfechos, y así se genera mayor compromiso con la organización y participación que permitirá mejores resultados y logro de objetivos de la organización. De otro lado, si mantienen un entorno desfavorable, será muy difícil lograr resultados, satisfacción y compromiso de los empleados (Chiavenato, 2000).

“El ambiente organizacional está influenciado por comportamientos y actitudes de los integrantes humanos de la organización y por lo tanto influye en ellos”, se puede encontrar un ambiente organizacional agradable y ser inconsciente de que su buen comportamiento ayudará a la organización; De lo contrario, dentro de la organización, percibiremos miembros con comportamiento negativo contribuyendo a un clima laboral inadecuado y esto conduce al descontento de los empleados y otros colaboradores. (Chiavenato, 2000)

“El entorno organizacional se ve afectado por diversas variables, como el estilo de dirección, las políticas, normas, procesos y planes, los sistemas de personal y despido, etc.” (Chiavenato, 2000).

Las organizaciones con mando autoritario, provocará que los empleados actúen con miedo y trepidación y si no hay compañerismo entre los trabajadores se creará un ambiente organizacional tenso. Este ambiente hará que los empleados se comporten de manera irresponsable y como resultado, su jefe tendrá más control sobre sus actividades y todo esto conducirá a un ambiente insatisfecho tanto para los empleados como para los empleadores. (Chiavenato, 2000).

"El absentismo y los cambios excesivos pueden ser una señal de un entorno regulatorio deficiente". Toda organización presenta la ausencia de sus empleados, algunos de ellos pueden ser tanto involuntarios como voluntarios. En general,

cuando tienden a ser voluntarios, son señales de que no les va bien en su centro de trabajo y si persiste en algún momento optan por renunciar. Si bien es relativamente fácil lograr cambios drásticos y notables en el entorno de una organización mediante la aplicación de políticas, acciones, y decisiones eficaces, es difícil garantizar que el entorno no vuelva a ese estado. El estado anterior cuando hay cambios debidos al efecto de las medidas aplicadas se desintegra.

Una característica del ambiente organizacional es su variedad de dimensiones, es decir, los componentes que abonan a este concepto son diferentes. De hecho, el entorno absorbe características de la organización y de los elementos humanos que la conforman y trabajan en ella, y se complica a la hora de precisar la relación entre ellos.

Diversas investigaciones sobre el entorno organizacional, han utilizado diferentes variables cuando se trata de evaluar la percepción del entorno laboral. Para referirse a estas variables, algunos autores utilizan los términos: componente, factor o dimensión, para la encuesta actual, se utilizarán como sinónimos.

Según Brunet (2011), combinó los volúmenes utilizados en diferentes estudios y encontró que las cantidades de ingredientes utilizados en las encuestas no eran uniformes. A continuación, se analiza cada conjunto de variables utilizadas por diferentes autores. Según Halpin y Crofts (1963), han propuesto ocho dimensiones para medir el entorno organizacional en los centros educativos. Estos tamaños son los siguientes:

El desempeño es una de las dimensiones que mide la participación individual de los docentes en su labores educativas.

Las barreras son los componentes que hacen que los maestros se sientan sepultados en tareas rutinarias e innecesarias de sus directores.

La intimidad está relacionada con la percepción de los miembros de la facultad, así como con la capacidad de formar una relación amistosa con sus nombres.

De mente abierta, nominalmente basada en la satisfacción de las necesidades sociales de los miembros de la facultad.

El distanciamiento hace referencia a comportamientos formales e impersonales de un supervisor, que opta seguir las reglas y normas establecidas en lugar de entablar una relación emocional con su mentor. La importancia de la producción se refiere a que se basa en comportamientos autocráticos y se centra en la tarea del ejecutivo.

La confianza es un aspecto de los esfuerzos del director para motivar a los maestros. La consideración es el aspecto que se refiere al comportamiento que se observa en el director, que trata de dirigir al profesorado de la manera más beneficiosa, correcta y con sentido humano.

Según Schneider y Bartlett (1968), evaluaron el entorno empresarial en las Cias de seguro utilizando seis variables: Apoyo del empleador ¿Hasta qué punto los directivos se preocupan por el avance de los agentes, apoyan sus esfuerzos y mantienen una relación cordial?

La estructura es la dimensión de las formalidades que busca entender la presión que ejerce los mandos jerárquicos en busca que sus subordinados respeten sus disposiciones, métodos y procesos.

El compromiso con empleados nuevos es la dimensión que se refiere a las acciones de selección de la empresa y la capacitación eficiente de los nuevos agentes de seguros.

El conflicto interinstitucional es el aspecto que se refiere a grupos de personas, que operan al interno o externo de la empresa, que identifican la autoridad gerencial entre dichas personas.

La independencia de los empleados es un aspecto que se sustenta en el grado de libertad que los subordinados experimentan al ejecutar sus labores.

El nivel de conformidad es una dimensión que indica el nivel de felicidad que viven

los colaboradores al cumplir con su trabajo o en su estadía dentro de la organización.

Según Litwin y Stringer (1968), postulan que hay nueve dimensiones de explicación climática que existen dentro de una empresa. Cada una de estas dimensiones está asociada a ciertos atributos tales como:

La estructura está relacionada con las normas y formalidades, procedimientos, obligaciones, políticas, jerarquía y regulaciones de la organización. Se identifica con la comprensión de que los conformantes de la organización tienen una serie de reglas, procesos y procedimientos, y otras limitantes que encuentran en el cumplimiento de su trabajo.

La responsabilidad es un aspecto que remarca la forma de percibir que tiene una persona de ser su propio jefe, mayor compromiso con resultados en el trabajo, y asumir decisiones por sí mismo y generar demandas y obligaciones.

La retribución que se identifica con la percepción de los miembros de un nivel satisfactorio de retribución que reciben por el buen hacer. Es la valoración en que la organización pone en práctica recompensas más que castigos.

El peligro es la sensación de que los componentes de la organización se enfrentan a los retos que se plantea día a día. Es la valoración que mide en que una organización promueve la aceptación de un riesgo premeditado al lograr sus objetivos declarados.

Las relaciones son la percepción de los intercambios entre los componentes de la empresa en un determinado ambiente laboral tranquilo, equilibrado, agradable y que induce relaciones sociales aceptables entre colegas y entre superiores y subordinados.

La cooperación que promueve un sentimiento de participación y colaboración entre todos reforzado por un espíritu de apoyo mutuo por parte de los gerentes y sus componentes humanos subordinados. El énfasis se manifiesta en el trabajo colaborativo, tanto de los ejecutivos como de los subordinados.

Los niveles de desempeño son las percepciones de los miembros sobre la importancia de los estándares de desempeño de la organización. Aborda la importancia del conocimiento de los objetivos y estándares comerciales claros e inequívocos.

El conflicto es la sensación de cuán bien los integrantes de la organización, sus colegas y altos mandos aceptan las opiniones en conflicto y no tienen miedo de enfrentar y resolver los problemas a medida que surgen. La dirección del conflicto basado en opiniones encontradas es la tolerancia en el entorno laboral.

La identidad que se traduce en pertenencia a la organización, un componente valioso de alta valoración que mueve los grupos y equipos de trabajo. En términos generales, es el sentimiento de compartir metas personales con metas organizacionales.

Según Brower y Taylor (1970), las características de una organización se miden de acuerdo con 3 variables principales: liderazgo, ambiente organizacional y satisfacción. En particular, el entorno regulatorio se mide en cinco dimensiones principales:

La presencia y apertura a las tecnologías es la voluntad de la dirección de afrontar nuevos recursos distintivos o equipos nuevos que puedan facilitar la mejora en el trabajo.

Los recursos humanos es una variable que indica el interés de la dirección en sus empleados en el trabajo.



Las comunicaciones basadas en la red se manifiestan al interno de la organización, al igual que la disposición con la que los empleados presentan sus quejas a la gerencia.

La motivación o ese mayor esfuerzo que realizan las personas y que se generan las condiciones que provocan que los empleados trabajen con mayor o menor intensidad en la organización.

La toma de decisiones es un aspecto de la evaluación de la información que se maneja y es apreciada por los subordinados cuando estos sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta y valoran el rol que juegan los empleados para un mejor desempeño.

Según Pritchard y Karasik (1973, citado por Brunet, 2011) el entorno organizacional consta de once aspectos que son: La autonomía se refiere al grado de libertad o iniciativa que una persona puede tener para tomar decisiones y resolver situaciones problemáticas.

El conflicto y la cooperación es un aspecto que indica el grado de cooperación observado entre los empleados en el desempeño de sus funciones y en el apoyo logístico de materiales y elementos humanos que participan en la organización.

Las relaciones sociales son un aspecto relacionado con el tipo de ambiente social y amistoso que se percibe en la organización.

La estructura es un aspecto que incluye principios rectores, lemas y políticas que una organización puede promulgar y que influyen directamente en cómo se lleva a cabo la misión.

El salario es un método de compensación que depende de la estructura salarial que adopta la organización para pagar a sus trabajadores (salarios, prestaciones sociales, etc.).

El desempeño (remuneración) es un aspecto del desempeño / recompensa o, en otras palabras, la relación entre el pago y el buen trabajo, dependiendo de la habilidad del ejecutante.

La motivación es un aspecto que depende de las estrategias de trato que una organización desarrolla para vivir y convivir con sus empleados.

El estatus es una dimensión que se refiere a mantener los niveles jerárquicos que marcan las diferencias (superior / subordinado) y la valoración que la organización le asigna a las diferencias.

La flexibilidad y la innovación son dos aspectos que significan el deseo de una organización de asumir nuevos retos, probar nuevas opciones y cambiar a una nueva manera de hacer las cosas.

Centralismo en la toma de decisiones que analiza cómo una empresa delega la toma de decisiones a través de sus diversos niveles jerárquicos.

El apoyo depende de la forma de asistencia proporcionada por la alta dirección a los empleados en cuestiones relacionadas con el trabajo. Sugieren que el clima se mida en las siguientes diez dimensiones: Participación. Esta dimensión mide cuánto se sienten las personas involucradas en su trabajo. Este aspecto se sustenta en las interacciones amicales y de esfuerzo cooperativo que los trabajadores experimentan entre sí. Independencia y toma de decisiones (Moos e Insel, 1974).

### **III.METODOLOGÍA**

Se utilizo el método de observación porque tiene como objetivo recabar por aproximación el significado de una determinada conducta a través del sistema de observación y registro más adecuado y evitando la manipulación. (Ramos, 2010).

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Aplicada:**

En la medida que su intencionalidad es que el conocimiento que se genera al tratar con hechos o problemas científicos pueda manejar situaciones específicas y problemas actuales específicos. (Gonzáles, 2009).

##### **Descriptiva:**

Porque trata de explicar las características y perfil de personas, comunidades, procesos, grupos u objetos o cualquier otro fenómeno que requiera ser analizado. (Danhke, 1989, citado por Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., 2010).

**Transversal:** Recopila información en un instante o momento, una vez. El objetivo de este estudio es describir y evaluar su incidencia en un determinado momento en específico. (Hernández, et al, 2010, p. 151).

##### **Diseño:**

**No experimental:** Se trata de un estudio no experimental porque la investigación y el análisis de datos sobre gestión administrativa no se ha manipulado. (Hernández, et al., 2010, p. 151).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Clima Organizacional

**Definición conceptual:** Es un conjunto de características del lugar de trabajo, visto por las personas que trabajan allí, y actúa como una fuerza importante que influye en su comportamiento en el lugar de trabajo. (Robbins y Coulter, 2010).

**Definición operacional:** Conformada por las relaciones de acción y reacción interpersonales entre los elementos humanos que conforman la organización y la organización determinan el grado de convivencia y cumplimiento del trabajo dentro de la organización.

**Indicadores:** Integración y cooperación, Orientación a los resultados, Conocimiento de las metas y de la filosofía organizacional, Cumplimiento de metas y objetivos, Ambiente laboral, Valoración de iniciativas y sugerencias, Promoción de actitudes positivas, Actitudes del líder, Motivación.

**La escala de medición:** Para medir esta variable se utilizó la escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población de estudio fue conformada por 270 colaboradores de la Empresa América Express de la ciudad de Chimbote

#### **Muestra**

71 colaboradores de la Empresa América Express de la ciudad de Chimbote

#### **Muestreo**

Aleatorio simple

**Unidad de análisis:** Colaboradores de la Empresa América Express de la ciudad de Chimbote.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La tecnología utilizada es la encuesta, para recolectar información en una población en particular y, por lo tanto, la tecnología utilizada para orientar la recolección de esa información. Aravena y cols. (2006) Lo definen como una estrategia de investigación basada en los datos orales de una población en particular, siendo consultada sobre una circunstancia política, social o económica particular, o un estado de opinión sobre un tema en particular.

Los cuestionarios son la herramienta más utilizada para recopilar datos. Consiste en un variado número de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo. (Hernández, R. et al, 2010). Se empleo para recabar información de las variables de estudio. Se utilizará un Cuestionario para recoger información de la variable de estudio: Clima organizacional, el mismo que ha sido adaptado de Araujo, De la Torre, Lopez y Bastos (2011).

### **3.5. Procedimientos**

Para poder levantar la información de los datos, se solicitó a la empresa su apoyo y autorización para la aplicación de la encuesta, luego se obtuvo los datos reales de la muestra, la fuente fue primaria ya que la información se recogió de manera directa. Y para culminar se codificó la información recopilada en una base de datos para ser procesada por el programa estadístico IBM SPSS 24

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Dado que este es un estudio descriptivo, es posible utilizar estadísticas descriptivas para representar visualmente el conjunto de datos correspondiente al estado de interés, se requerirán las siguientes estadísticas:

donde:

S : Desviación estándar

$\Sigma$  : Sumatoria

X : Promedio aritmético

—

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se ejecutó con el propósito de presentar datos reales y operar con integridad y se obtuvo a partir de datos honestos y transparentes; Evite ocultar cualquier tipo de información mostrando los lados buenos que no tiene. La ética es un valor indispensable en todos los aspectos de nuestra vida, es necesaria para realizar proyectos de investigación y conducir a resultados reales que ayuden a obtener información sistemática respecto al análisis del entorno organizacional en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015.

## IV.RESULTADOS

### Objetivo específico N° 1

Describir la dimensión del clima organizacional y su relación con la comunicación y el ambiente laboral que se practica en la empresa AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015.

**Tabla 1**

*Integración y cooperación de AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.*

Respuestas	Integración		Colaboración en desarrollo de las actividades	
	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	5	7	3	4
De acuerdo	19	27	25	35
En desacuerdo	32	45	29	38
Totalmente en desacuerdo	15	21	14	16
Total	71	100	71	100

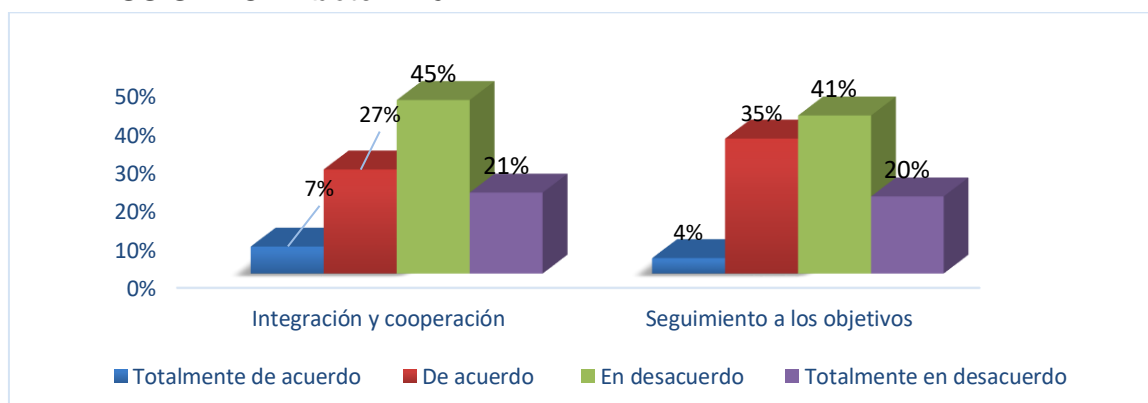
*Nota.* Cuestionario aplicado a sus trabajadores

#### Interpretación:

La tabla N°01, nos indica que el 45% de los entrevistados contestaron en desacuerdo por lo que perciben que no existe mayor integración entre los miembros de la empresa de igual manera el 38% que no esta de acuerdo en que existe mayor la colaboración en desarrollo de las actividades.

**Figura 1**

*Integración y cooperación de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.*



*Nota:* Tabla N° 01

**Tabla 2**

*Orientación a los resultados en AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*

Respuestas	Cumplimiento de objetivos		Reto diario		El trabajo no es una tarea más		Orientados a resultados	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	10	14	5	7	18	25	2	3
De acuerdo	23	32	38	54	21	30	28	39
En desacuerdo	27	38	23	32	24	35	33	46
Totalmente en desacuerdo	11	16	5	7	7	10	8	12
Total	71	100	71	100	71	100	71	100

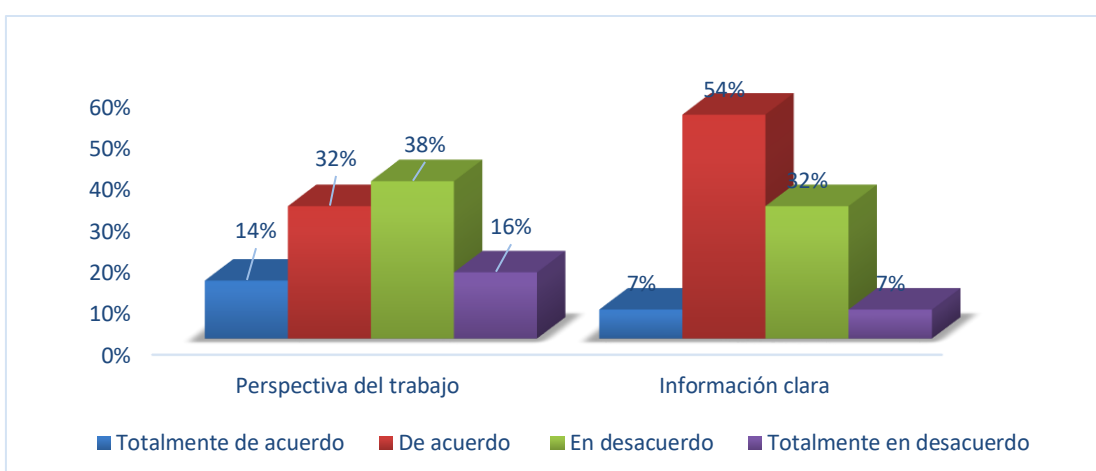
*Nota.* Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa

**Interpretación:**

La tabla N°02, nos indica que el 38% de los trabajadores contestaron en desacuerdo en que se cumple los objetivos y metas mientras que el 54% está de acuerdo en que en el lugar de trabajo es un desafío diario más que una tarea 35% no está de acuerdo en que el trabajo es una tarea más mientras que el 46% está en desacuerdo por lo que su percepción es que no están trabajando para lograr los resultados planificados.

**Figura 2**

*Orientación a los resultados de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*



*Nota:* Tabla N° 02

**Tabla 3**

*Conocimiento de la misión y visión de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*

Respuestas	Conocimiento de la misión		Conocimiento de la visión	
	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	3	4	0	0
De acuerdo	32	45	30	42
En desacuerdo	28	40	33	47
Totalmente en desacuerdo	8	11	8	11
Total	71	100	71	100

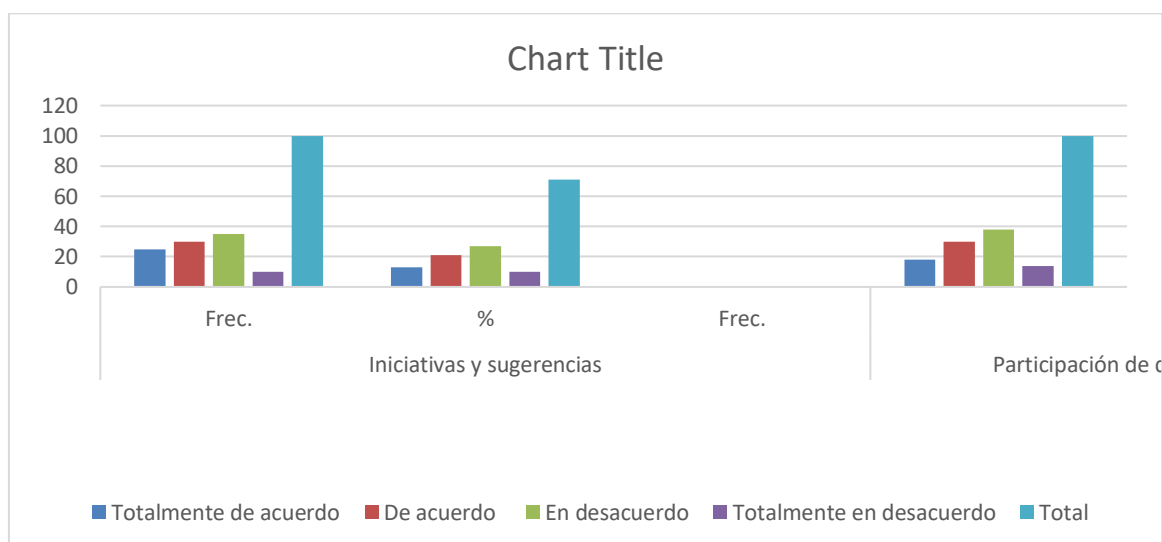
*Nota.* Cuestionario aplicado a sus trabajadores de la empresa

### Interpretación:

En la tabla N°03, se aprecia que el 45% de los trabajadores está de acuerdo en que si conocen bien la misión de la empresa, mientras que el 47% no está de acuerdo en conocer la visión de América Express.

**Figura 3**

*Conocimiento de la misión y visión de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*



*Nota:* Tabla N° 03



**Tabla 4***Cumplimiento de metas y objetivos de AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015*

Respuestas	Compromiso de metas y objetivos		Información de avance de metas y objetivos	
	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	2	3	3	4
De acuerdo	28	39	25	35
En desacuerdo	33	46	29	38
Totalmente en desacuerdo	8	12	14	16
Total	71	100	71	100

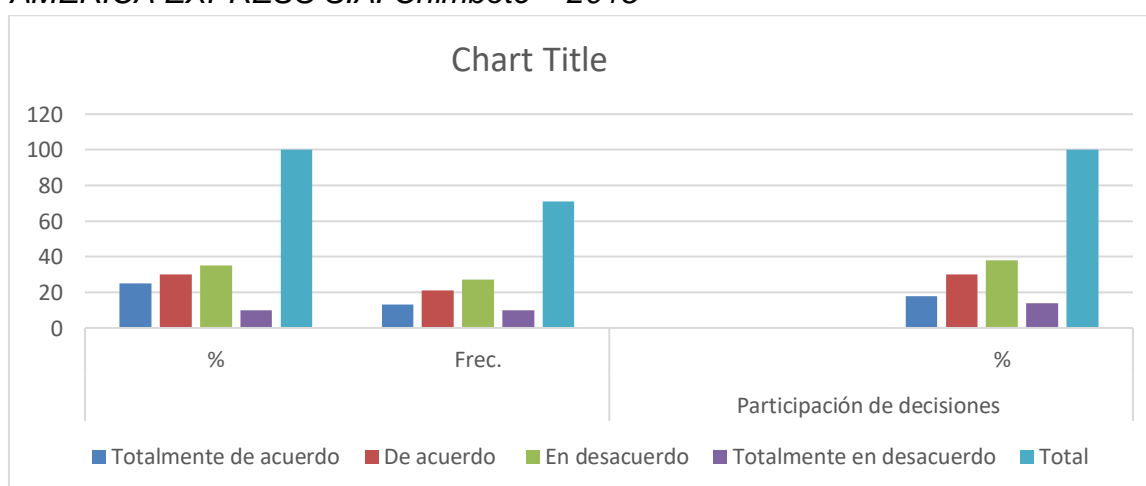
*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores de esta empresa

**Interpretación:**

En la tabla N°04, está claro que el 46% de los trabajadores no está de acuerdo con su sentido de compromiso con las metas y los objetivos, mientras que el 38% de los trabajadores desaprueba el progreso hacia las metas informadas, el ritmo y el logro de las metas.

**Figura 4**

*Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015*



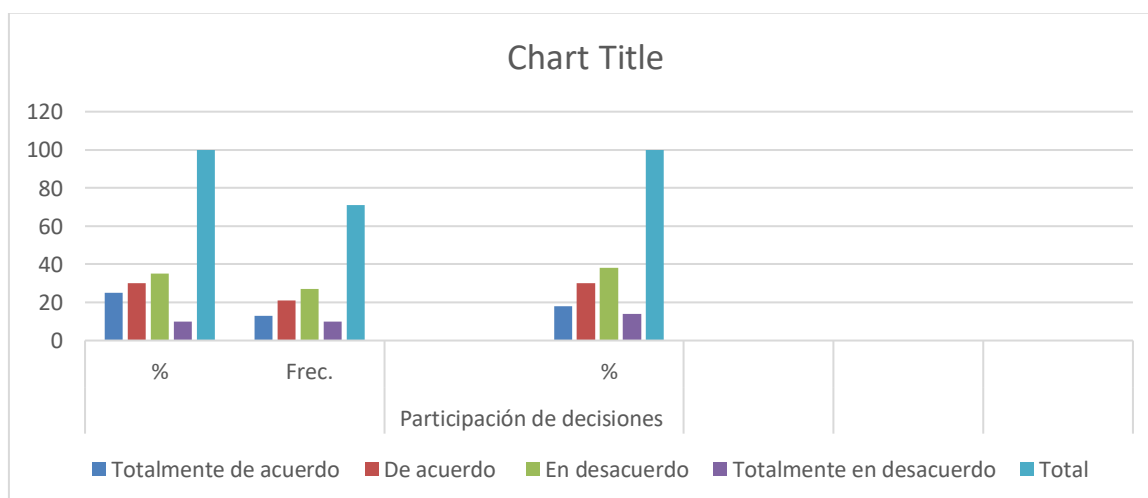
*Nota:* Tabla N° 04

**Tabla 5***Ambiente laboral de AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*

Respuestas	Ambiente de confianza		Condiciones de seguridad		Ambiente laboral		Correcto uso de los equipos	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	5	7	15	21	18	25	2	3
De acuerdo	31	44	28	39	21	30	28	39
En desacuerdo	31	44	21	30	24	35	33	46
Totalmente en desacuerdo	4	5	7	10	7	10	8	12
Total	71	100	71	100	71	100	71	100

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa**Interpretación:**

En la tabla N°05, se encontró que el 44% de los trabajadores no está de acuerdo con que existe un clima de confianza compartida con los asociados de la empresa el 39% está de acuerdo que se cumple los requisitos básicos de seguridad, el 35% no está de acuerdo con que las condiciones laborales sean lo suficientemente satisfactorias y el 46% no esta de acuerdo con que estén trabajando en Lograr los resultados alcanzados por el grupo de trabajo.

**Figura 5***Ambiente laboral de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.**Nota:* Tabla N° 05

## Objetivo específico N° 2

Describir las dimensiones del clima organizacional relacionados con las actitudes de liderazgo en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015.

**Tabla 6**

*Valoración de actitudes positivas de AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*

Respuestas	Iniciativas y sugerencias		Participación de decisiones	
	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	18	25	13	18
De acuerdo	21	30	21	30
En desacuerdo	24	35	27	38
Totalmente en desacuerdo	7	10	10	14
Total	71	100	71	100

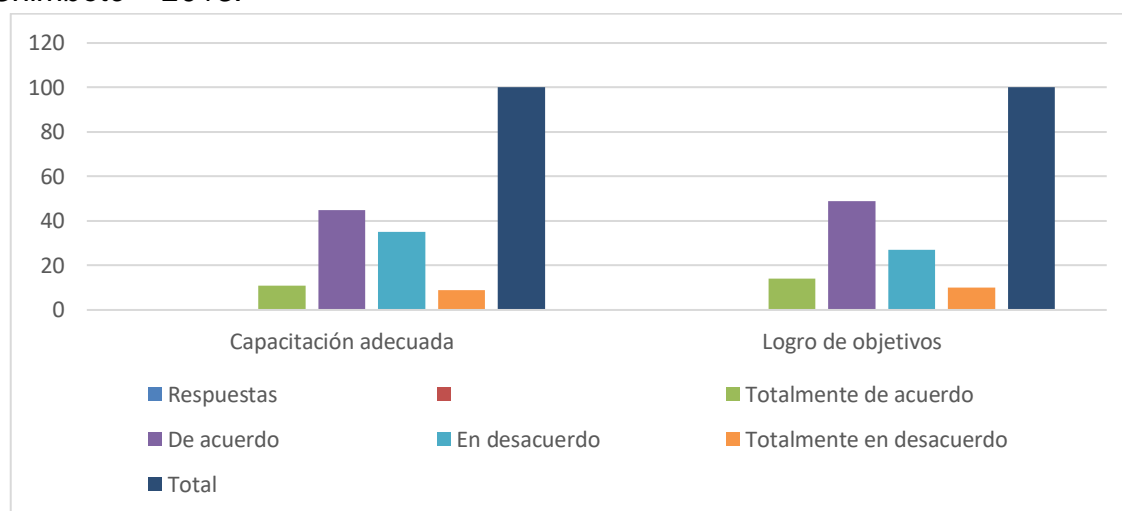
*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa

### Interpretación:

En la tabla N°06, se tiene que el 35% de los empleados desapruaba sus iniciativas personales y propuestas bajo consideración, en comparación con el 38% de los que no están de acuerdo con sus comentarios sobre una decisión importante para América Express.

**Figura 6**

*Valoración de actitudes positivas de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*



*Nota.* Tabla 6

**Tabla 7**

*Promoción actitudes de líder de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015*

Respuestas	Actitudes positivas		Confianza entre el equipo		Desempeño de los empleados	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	5	7	10	14	18	25
De acuerdo	38	54	32	45	21	30
En desacuerdo	28	39	24	34	24	35
Totalmente en desacuerdo	0	0	5	7	7	10
Total	71	100	71	100	71	100

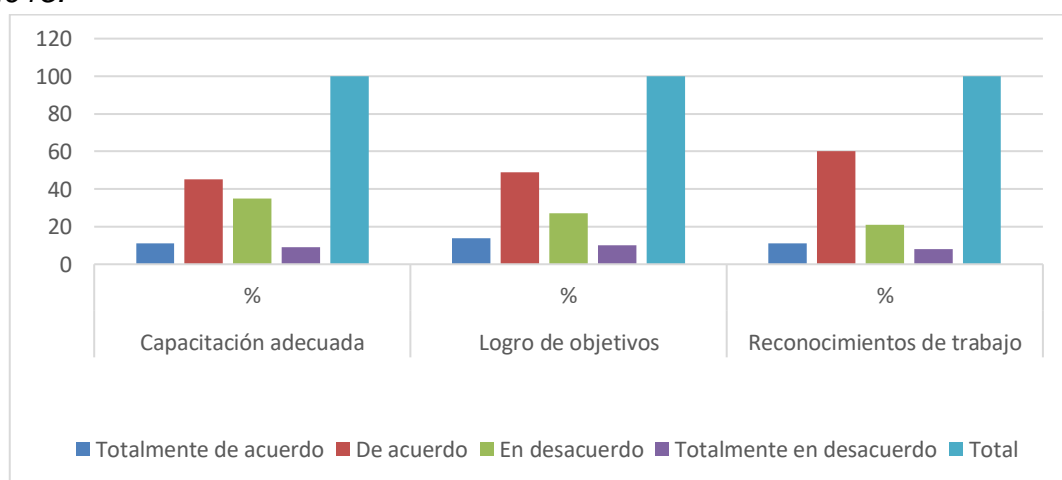
*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa

**Interpretación:**

En esta tabla, se observa claramente que el 54% de los trabajadores está de acuerdo en que su superior jerárquico suscita actitudes favorables o positivas, el 45% está de acuerdo en que su superior jerárquico genera confianza entre el equipo, mientras que el 35% no está de acuerdo en que el superior jerárquico expresa una gran necesidad. desempeño de sus empleados.

**Figura 7**

*Promoción actitudes de líder de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*



*Nota.* Tabla 7

**Tabla 8**

*Motivación hacia el trabajo de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015.*

Respuestas	Capacitación adecuada		Logro de objetivos		Reconocimientos de trabajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Totalmente de acuerdo	8	11	10	14	8	11
De acuerdo	32	45	35	49	43	60
En desacuerdo	25	35	19	27	15	21
Totalmente en desacuerdo	6	9	7	10	5	8
Total	71	100	71	100	71	100

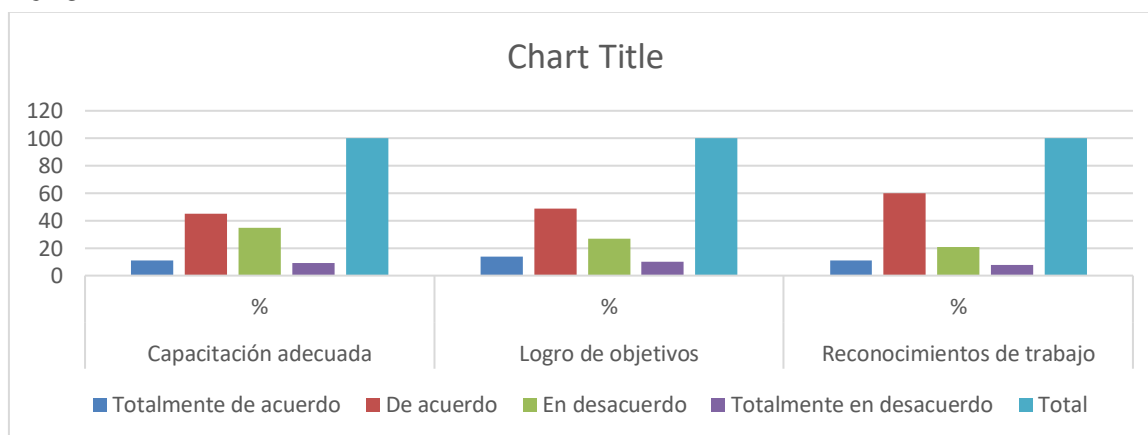
*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 08 muestran que el 45% de los empleados está de acuerdo en haber recibido una formación adecuada y oportuna para cumplir con los nuevos requisitos del puesto, el 35% está de acuerdo en que la empresa sabe cómo lograr sus metas conduciendo a una actitud positiva y el 60% está de acuerdo que exista un reconocimiento al buen trabajo realizado por el departamento de Recursos Humanos.

**Figura 8**

*Motivación hacia el trabajo de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2015*



*Nota.* Tabla 8

## V.DISCUSIÓN

Obtenida la información correspondiente y su descripción los resultados, en este apartado se observan y analiza su significado. En consecuencia, se tuvo en cuenta el grado de aproximación entre las investigaciones como antecedentes en el marco de este estudio.

Brunet (2011) Según los estudios efectuados por este autor, las estrategias del Clima organizacional se sustentan en la acción directa a nivel de la alta dirección o al de los empleados. El logro del éxito en el proceso de cambio del clima será mayor y con mejores resultados siempre y cuando se involucren conjuntamente todos los integrantes humanos (dirección y empleados) y físicos. No es posible intentar modificar la percepción tienen los empleados sobre el clima organizacional sino se varia la estructura física o el diseño organizacional que los rodea. Los integrantes e interactuantes de la organización es decir administrativos, operativos y directivos, deben modificar su forma de ser, ver y de actuar. Por su parte, Pritchard y Karasick (1973, citado por Brunet, 2011) señala que situaciones de conflicto interno y de trabajo cooperativo es una dimensión del clima organizacional y tiene relación con aspectos de trabajo colaborativo y participativo que se identifica entre los empleados de las diversas áreas funcionales, en cumplimiento de sus labores y en el apoyo material y humano que reciben para alcanzar las metas propuestas. Lo que se puede confirmar con los resultados que se aprecian en la tabla N°01, donde se muestra que el 45% manifiestan su desacuerdo en que exista integración es decir no perciben un trabajo integrado en contraste con el 38% que señala desacuerdo en que se colabore en el desarrollo de las actividades, no perciben colaboración. Por tanto, se puede concluir que en la empresa América Express el componente del clima organizacional relacionado con la integración y colaboración de los trabajadores existen deficiencias debido a que no se percibe la práctica de un trabajo en equipo, así como no se percibe colaboración entre los trabajadores cuando tienen estos que desarrollar las actividades laborales.

Según Pritchard y Karasick (1973, citado por Brunet (2011) cuando se refiere a clima organizacional afirma que éste está conformado por diferentes dimensiones,

Una de éstas dimensiones que tiene relación con la estructura que abarca las directivas, las normas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente en la ejecución de las tareas asignadas. Esta afirmación guarda relación con los resultados que se observan en la tabla N°02, que muestra que el 38% de los empleados mantienen desacuerdo en que se efectúe un seguimiento y control al logro de objetivos, el 54% de los trabajadores está de acuerdo en que en el trabajo se rige por procesos y métodos que apuntan a resultados en tanto y en cuanto se asume retos diarios y no debe ser vista como una tarea más, el 35% que manifiesta estar en desacuerdo con lo afirmado líneas arriba, a su vez, el 39% está de acuerdo con las normas, procedimientos y metas que guían su trabajo con la finalidad de lograr resultados esperados obtenidos por el equipo de trabajo. Por tanto, se puede concluir desde un análisis interno que uno de las deficiencias de la organización se centra en la ausencia de control en el cumplimiento de las tareas, así como en el escaso compromiso que se observa en parte de los trabajadores para asumir el trabajo como un reto para mejorar la calidad de servicio. En este sentido, desde un análisis externo el trabajo en equipo y la orientación oportuna para conseguir mejores resultados en el trabajo serán factores que contribuyan a un mejor clima organizacional.

Para Chiavenato (2000) uno de los elementos que contribuyen al clima organizacional lo constituye la identidad que es el sentimiento de pertenencia a la organización, por lo tanto en términos de valoración es un elemento importante y valioso en tanto aporta positivamente a consolidar el grupo. Es la percepción positiva de compartir objetivos individuales con los organizacionales. Según se aprecia de los resultados que se muestran en la tabla N°03, los datos muestran el 45% de los trabajadores manifiestan conocer la misión de la empresa, en tanto que el 47% están en desacuerdo y manifiestan no conocer la visión de la empresa América Express. Por tanto, se puede concluir que la identidad de los colaboradores en relación a un conocimiento adecuado de la misión y la visión es de importancia para ellos, sin embargo falta mejorar las estrategias para internalizar mediante capacitaciones la visión de la empresa.

Para Chiavenato (2000) “el clima organizacional, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta”. Por lo que se puede colegir que se debe aplicar estrategias para guiar el comportamiento de los trabajadores orientados a mantener un buen clima organizacional, en consecuencia se tendrá siempre colaboradores contentos, satisfechos y motivados que debe de alguna manera llevar a tener un cierto grado de compromiso e identificación, para de alguna manera aportar cada vez mejor a los objetivos de la empresa. Por lo contrario si mantienen un clima inadecuado, tenso, inapropiado como consecuencia no se podrá contar con colaboradores dispuestos a colaborar abiertamente cuando los jefes lo requieren mostrando estar no comprometidos ni mucho menos identificados. Analicemos los datos que se observan en la tabla N°04, los resultados indican el 46% de los trabajadores manifiestan su desacuerdo y no sienten compromiso ni identificación con las metas asignadas y objetivos, de otro lado el 38% de los trabajadores manifiestan su desacuerdo en que se eleve informes periódicamente detallando el avance en el cumplimiento de metas y objetivos. Por tanto, se puede concluir que si bien es cierto hay un porcentaje regular de trabajadores que con consciente de la importancia del compromiso laboral para cumplir con las metas y objetivos en el trabajo y contribuir al desarrollo de un buen clima laboral, debe implementarse estrategias de trabajo efectivos que permitan fortalecer este compromiso laboral para fomentar un mejor clima organizacional tanto en las relaciones en el trabajo como en el resultado de los logros esperados en la organización.

Para Brunet (2011) el clima organizacional, influye causando un fuerte impacto en el comportamiento de los miembros que integran actuando e interactuando dentro de la organización”. Se observa que existe una influencia positiva en buena parte de los casos en estudio pero también se observa una influencia negativa en el comportamiento de los miembros de la organización. La idea central es que se debe mantener y promover siempre un clima positivo, favorable en el que los trabajadores logren sus resultados con mayor eficiencia y mantengan siempre motivación y mejores ánimos para desempeñarse mejor, y demostrar compromiso y entrega en todo lo que se proponga la organización, y si existe, un clima desfavorable, inadecuado y en extremo malo será todo lo contrario. Lo que se



puede observar en datos de la tabla N°05, que el 44% de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo por que no existe un ambiente de confianza laboral, asimismo, el 39% señala estar de acuerdo en que se cumplen las condiciones básicas de seguridad de otro lado el 35% que está en desacuerdo en que las condiciones laborales están siendo satisfecho adecuadamente mientras que el 39% está de acuerdo en que se encuentran trabajando centrados a resultados por los equipos. Por tanto, se puede concluir que en la empresa objeto de estudio existe un ambiente laboral que genera poca confianza entre los trabajadores de la empresa, además existe insatisfacción respecto a las condiciones laborales y los resultados obtenidos en el equipo de trabajo. En ese sentido, deberá mejorarse las condiciones del ambiente laboral tanto a nivel de interacción entre los colaboradores, así como n los resultados obtenidos a nivel de equipo de trabajo.

Para Chiavenato (2000) Sostiene dentro de otros puntos de vista que una gestión con liderazgo autocrático autoritario genera temor, sino es miedo para actuar en los subordinados generando desconfianza entre el jefe y sus subordinados y viceversa, por lo general revierte en un clima organizacional tenso. Este clima promueve un bajo nivel de responsabilidad, de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus tareas y obligaciones laborales, y a raíz de este ambiente tenso de desconfianza impulsa en el ejecutivo a elevar los niveles de control, en consecuencia un clima de descontento tanto para los subordinados como para el empleador

Analizando los datos en la tabla N°06, éstos nos muestran que el 35% de los trabajadores marcaron como desacuerdo a la pregunta que se relaciona si es que se debe tomar en cuenta las iniciativas y sugerencias emitidas en términos personales por los empleados. El 30% manifestaron que están de acuerdo que la empresa valore sus iniciativas y que están de acuerdo que se tome en cuenta sus opiniones para reflejarlos como decisiones importantes de la empresa América Express. Por tanto, se puede concluir que, si bien es importante para un grupo de trabajadores su participación en la solución de los problemas del servicio de transporte de la empresa, hace falta tomar en cuenta las iniciativas y sugerencias, se escuchen las opiniones de sus colaboradores para hacer más dinámica su participación en el trabajo y desarrollar un mejor clima laboral. En este sentido, se

hace necesario, según Brunet (2011), crear las condiciones necesarias para generar un clima con participación de todos sus integrantes y que a su vez sea consultivo, donde las decisiones que tomen sus ejecutivos cuenten con la participación de las opiniones de los subordinados para decisiones más específicas en los niveles inferiores. Cuando los ejecutivos actúan dentro de esta visión compartida es porque confían en el trabajo y resultados de sus subordinados, caracterizándose por una comunicación descendente, las recompensas, premios y estímulos tratan de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima que requieren satisfacer los empleados.

Furnham (2001) señala en relación al “Clima organizacional que estas son las percepciones que mantienen los individuos actuantes e interactuantes acerca de su organización, afectadas por las características propias de ésta y las características de comportamientos personales. Por tanto, el clima interno se distingue por las características de la organización y cualidades de sus integrantes del clima interno percibidas por los integrantes de la organización, son compartidas por todos los miembros humanos de la organización, al ambiente físico como infraestructura, las relaciones interpersonales que distinguen la participación interactuante de sus miembros y los diferentes motivos que los impulsa a mantener acciones y reacciones que afectan a lugar de trabajo. Analicemos la información obtenida y consolidada en la tabla N°07, donde apreciamos como resultado que el 54% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo en el liderazgo de su jefe inmediato para promover las actitudes positivas en contraste con el 34% que opinaron estar en desacuerdo en que su jefe fortalezca la confianza, mientras que el 35% señalan mantener desacuerdo en que el jefe muestre exigencia para el cumplimiento de tareas y obligaciones en el desempeño de sus empleados. En este sentido, es necesario que América Express de Chimbote genere estrategias de acción inmediata para mantener un clima organizacional adecuado y saludable, que ofrezca y permita condiciones laborales idóneas para el desempeño eficiente de los trabajadores, basando su accionar, de ser necesario, en la práctica de un liderazgo transformacional para fortalecer y motivar el compromiso laboral y que además asuma ejerciendo un rol protagónico para promover y evaluar el desempeño eficaz y eficiente de sus colaboradores y estimulándolos a mejorar sus resultados y

que permitan el crecimiento y desarrollo sostenido de su organización dentro de un ambiente saludable y agradable de trabajo. Debe desarrollarse la dimensión del clima organizacional relacionado con la consideración que se refiere al comportamiento del gerente que intenta tratar a su personal de la manera más humana posible para fortalecer las relaciones en el trabajo, mejorar los niveles de desempeño de sus colaboradores y genera un mejor clima laboral en la empresa.

Para Schneider y Bartlett (1968, citado por Brunet, 2011) otra dimensión importante del clima organizacional lo constituye los estándares de desempeño que comprende la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo. Lo que se puede observar en los datos obtenidos tabla N°08, donde se aprecia que el 45% de los trabajadores manifestaron que recibieron una capacitación adecuada y oportuna preparándolos para afrontar nuevas demandas que requiere el trabajo mientras que el 27% de ellos están en desacuerdo o no saben si lograr los objetivos traen como consecuencia actitudes positivas asimismo el 60% de los trabajadores están de acuerdo en que los ejecutivos efectúan reconocimiento de trabajos bien en los que interviene además el departamento de recursos humanos. En conclusión, el clima organizacional es importante, ya que influye en la conducta y en el desempeño de los trabajadores. Además, es necesario que los directivos conozcan evalúen y analicen siempre el clima de su organización para generar estrategias de acción siempre saludable y propiciar las condiciones adecuadas con miras a tener mejores resultados haciendo que sus trabajadores se desempeñen con eficacia y eficiencia y por consiguiente se alcancen los objetivos y metas organizacionales. Por ello, es importante que los colaboradores tengan procesos de capacitación que se convierten en fuentes de motivación importantes para mejorar el desempeño laboral orientado a la mejora del servicio que ofrecen dentro de la empresa América Express.

## VI. CONCLUSIONES

1. De la información obtenida se describieron las dimensiones del clima organizacional así como los niveles de integración y cooperación relacionados con la comunicación y el ambiente laboral que identifica al ambiente interno de AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015 arribando al conocimiento que: en relación a Integración y cooperación que el 45% de los encuestados manifiestan su desacuerdo lo que significa que no perciben que existe integración y por ende cooperación entre los miembros de la empresa y 38% en desacuerdo, es decir no perciben mayor colaboración en el desarrollo de las actividades.
2. El indicador que permite analizar cómo se orientan los resultados, el 38% manifiestan que pese a los esfuerzos directivos no se cumplen los objetivos mientras que el 54% está de acuerdo y reconoce al trabajo como un reto diario y no una acción o tarea más, asimismo, el 35% está en desacuerdo en que se perciba el trabajo como una tarea más, mientras que el 46% manifiesta en desacuerdo en que se encuentran trabajando centrados en el logro de resultados como consecuencia del trabajo en equipo.
3. Sobre el conocimiento de la misión y visión que guía la organización, 45% están de acuerdo en que conocen y se identifican con la misión de la empresa mientras que el 47% están en desacuerdo es decir manifiestan no conocer la visión de la empresa América Express; en relación a Conocimiento de la misión y visión, el 45% están de acuerdo en que conocen bien la misión de la empresa mientras que el 47% no conocen la visión de la empresa América Express.
4. En el estudio sobre el Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa: el 46% están en desacuerdo es decir no se sientan comprometidos con lo que la empresa a fijado como metas y objetivos por falta de comunicación, 38% de los trabajadores están en desacuerdo es decir no reciben información sobre el desarrollo y cumplimiento de las metas en que se informe periódicamente sobre el avance de las metas y logros de objetivos.
5. En cuanto al ambiente laboral de la empresa: el 44% están en desacuerdo por que no perciben que existe un clima de confianza entre los integrantes de la empresa como compañeros de trabajo, el 39% está de acuerdo y confirman que si se cumplen las condiciones básicas de seguridad, el 35% que está en desacuerdo

en que las condiciones laborales están siendo satisfechas adecuadamente y el 46% está en desacuerdo y no perciben que se encuentren trabajando orientados a resultados ni trabajando en equipo (Tablas 1 a 5).

6. Se analizó y se logró describir el clima organizacional relacionado con las actitudes directivas de liderazgo que se identifica en “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote 2015, lo que nos permitió concluir con respecto al tema de actitudes positivas: el 35% de los encuestados manifiestan su desacuerdo es decir que perciben que no se toma en cuenta lo que se presenta como sugerencias o iniciativas que en algunas ocasiones proponen los trabajadores de manera personal, el 38% manifiestan desacuerdo y perciben que los directivos no asumen en sus decisiones lo que proponen los trabajadores de América Express.

Sobre las actitudes positivas que debería promover los directivos: el 54% reconocen los jefes si promueven actitudes positivas, el 45% manifiesta conocer que los jefes si desarrollan estrategias que ayudan a fortalecer los niveles de confianza entre los equipos de trabajo el 35% están en desacuerdo es decir no reconocen que el jefe inmediato muestre gran exigencia de manera que se logre un desempeño adecuado y en relación a la Motivación que los directivos deben implementar para promover el trabajo en la empresa: el 45% de los encuestados coinciden al manifestar que participaron de una capacitación adecuada que les permite trabajar en confianza a sus propias habilidades fortaleciendo conocimiento y capacidad para aportar al logro de resultados el 35% de los encuestados reconocen que en la empresa se obtienen buenos resultados y siempre alcanzan las metas y objetivos que fortalecen actitudes positivas y el 60% de los encuestados reconocen que efectivamente los jefes dan merito a trabajos ejecutados dentro de los lineamientos de calidad y que a su vez también son registrados en el departamento de Gestión del talento humano (Tablas 6 a 8).

## VII.RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote se les recomienda realizar un diagnóstico completo del entorno organizacional de su empresa en toda la provincia de Santa para implementar mejoras relacionadas con el fortalecimiento de las dimensiones del clima organizacional: integración y cooperación, Orientación a los resultados, Conocimiento de las metas y de la filosofía organizacional, Cumplimiento de metas y objetivos, Ambiente laboral.
2. Al Gerente de Recursos Humanos de la empresa AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote se le recomienda planificar programas de liderazgo transformacional para fortalecer el desarrollo de actitudes de liderazgo que se ofrece en "AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote 2015 para promover un mejor clima laboral en esta organización.
3. Se recomienda que los futuros investigadores desarrollen un plan para mejorar el clima organizacional aplicable a empresas de transporte como "AMERICA EXPRESS S.A.". Chimbote para fortalecer el compromiso laboral de toda la organización.

## REFERENCIAS

- Alcalá, E. (2011). *El clima Organizacional en una Institución Publica de Educación Superior*. [Tesis de licenciatura. Universidad Del Papaloapan], Archivo Digital.[http://www.unpa.edu.mx/tesis\\_Tux/tesis\\_digitales/TESIS%20FINAL MONSERRAT.pdf](http://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/tesis_digitales/TESIS%20FINAL MONSERRAT.pdf).
- Araujo, R., De la Torre, J., Lopez, A., Bastos, S. (2011). El clima organizacional en el Diseño del Balanced Scorecard: Evaluación Psicométrica de un Instrumento de Medida. *Revista Contabilidad Vista & Revista*. 22(1) 107-141.<http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/670>
- Aravena, M., Kimelman E., Micheli, B., Torrealba, R., Zúñiga, J. (2006). *Investigación educativa*. Universidad Arcis.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (4ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Furnham, F. (2001). *Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press.
- Keith, D. y Werther W. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (2ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Gan, F. y Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Universidad Oberta de Catalunya Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., Batista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

- Martínez, B. (2001). *Análisis del clima organizacional: una herramienta de gestión imprescindible*. (4ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Martínez, M. y Hernández, O. (2011). *Caracterización del Clima Organizacional en Instituciones de Educación Infantil Privadas y Públicas*. [tesis de licenciatura, Universidad de la Sabana.]. Repositorio Universidad de la Sabana <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/1351/1/Marisela%20Mart%C3%ADnez%20Hern%C3%A1ndez.pdf>
- Patiño, M. (2012). *Diagnóstico Organizacional del clima laboral en la empresa “El Talisman” de la Universidad de las Américas Puebla – México en el año 2012*. [Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración Comercial, Universidad de las Américas].
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>
- Puell, P. (2010). *Estudio sobre satisfacción laboral y clima organizacional en los agentes de seguridad de la empresa SERVIGEN S.R.L.* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [http://200.37.9.27/DataArchivoCCL/CCLWeb/Revista\\_4501.pdf](http://200.37.9.27/DataArchivoCCL/CCLWeb/Revista_4501.pdf)
- Ramos, M. (2010). *Metodología observacional*. Universidad de Jaén.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. (6ª. Ed.). Alfaomega.
- Rubín, I. y Kolb, D. (2000). *Psicología de las Organizaciones*. (5ª ed.). Prentice-Hall.



- Zaga, M. & Mamani, J. (2009, 18 de mayo). *Relación del clima organizacional con el desempeño docente del complejo educativo de Huaraya, provincia de Moho, Puno – 2011*. <http://yaneth-desempeodocente.blogspot.com/>
- Ruiz Gomez, N. (2021) “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”. [tesis de licenciatura, Universidad del Pacifico]. Repositorio Universidad del Pacifico. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)
- Huaman Quispe, P. y Durand Palomino, R. (2021) Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, Apurímac – 2021, [tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1077>
- Mendoza Zarate, J. (2021) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021. [tesis de licenciatura, Universidad Peruana De Las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana De Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1479>
- Canales Farah, A. y Lopez Gomez, J. (2021) Clima Organizacional y su relación con el desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021. [tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur], Repositorio Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1976>
- Lopez Neira, A. (2021) Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica Para La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Ecuador, [tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil].Repositorio Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N°1: PROGRAMA DESTINADO A LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL “AMERICA EXPRESS S.A. DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2015.

#### Introducción

Bien dicen que la felicidad está en los pequeños detalles. Esta teoría también es aplicable al **clima laboral** de una empresa de transportes, sin importar cuál sea su tamaño o giro. No necesitas instalar una resbaladilla gigante en la entrada, colocar una mesa de billar en un área de juegos ni regalarle a cada empleado una tablet último modelo. Necesitas estimular la mejora de la calidad de servicio a partir de la generación de un clima laboral, de confianza y agradable para sus trabajadores con la práctica de un estilo de liderazgo transformacional orientado a optimizar los resultados del servicio en beneficio de la satisfacción de sus clientes.

Afortunadamente, existen estrategias muy simples y de bajo costo que pueden ayudar a mejorar de manera considerable el ambiente en la oficina, así como las relaciones entre todos los miembros del equipo.

#### **BENEFICIARIOS:**

Todos los colaboradores de la empresa de transportes interprovincial “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote.

#### **BENEFICIOS:**

- Mejorar las dimensiones del clima organizacional en AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote.
- Mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo en las diferentes oficinas de la “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote.
- Mejorar la imagen de la empresa “AMERICA EXPRESS S.A. y su posicionamiento en la preferencia de los clientes en la ciudad de Chimbote.

#### **OBJETIVOS**

- a) Implementar estrategias para mejorar las dimensiones del clima organizacional en la empresa de transportes interprovincial “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote.
- b) Promover las buenas prácticas de estrategias de comunicación en incentivos laborales económicos y no económicos para la generación de condiciones favorables para un mejor clima laboral y un buen desempeño de sus colaboradores.

## **METAS**

Se implementarán acciones y estrategias para mejorar el clima organizacional que involucre la participación de todos los miembros de la empresa de transportes interprovincial “AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote.

## **ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL “AMERICA EXPRESS S.A. DE CHIMBOTE.**

### **1. Instalación de una cafetera**

El consumo del café crece en México (1.7 kilogramos al año) y se ha convertido en la bebida “oficial” de los espacios de trabajo, especialmente por sus propiedades energizantes y su delicioso sabor. Instala una máquina de café (de preferencia que despache gratuitamente) en una parte de tu oficina donde varios miembros se puedan reunir al mismo tiempo. Añade otras opciones como té y jugos, para quienes lo prefieran, así como un filtro con agua fría y caliente.

### **2. Ofrece un servicio de comedor**

La comida es un tema importante en las oficinas. Por lo común los empleados tienen dos opciones: o comer fuera de la oficina en restaurantes y puestos de la calle, lo que significa un gasto considerable y es poco sano, o si tienen más tiempo, ir a su casa, lo que es una pérdida de tiempo y dinero en traslados. Una buena opción es ofrecer un servicio de comedor gratuito o de bajo costo como prestación. Es importante asegurar la calidad, el balance y el aporte nutricional de los alimentos.

Otra idea que aplican empresas como Ooyala, una firma de gestión de videos con sede en Silicon Valley, es dedicar un día a una comida especial. En las oficinas estadounidenses, los jueves son de sushi, mientras que en las de Guadalajara el menú varía de hamburguesas, birria, sushi, pozole u otros, según una encuesta realizada semanalmente a los empleados.

### **3. Decora el espacio físico**

La decoración del espacio de trabajo influye en la productividad y motivación de los empleados. Añade color a tu oficina; los tonos cálidos, como el rojo y el naranja, dan energía, pero pueden ser un poco estresantes, y los tonos fríos, como el verde y el azul relajan. Lo mejor es tener una combinación entre ambos, y adornar las paredes con imágenes creativas e inspiradoras.

Una opción es colgar posters donde se exprese la misión y visión de la empresa de forma divertida. También es recomendable establecer paredes o pizarrones donde los miembros del equipo puedan compartir pensamientos y comentarios, o simplemente relajarse haciendo dibujos.

En cuanto a la disposición del espacio, apuesta por mesas largas de trabajo, sin separaciones, ya que éstas impulsan el trabajo colaborativo y la generación de ideas. Procura que haya un espacio abierto donde los miembros de tu equipo puedan reunirse y tomar un poco de aire fresco, e incluir sofás en las salas de juntas para cambiar la postura y procurar comodidad.

Tip extra: Apuesta por materiales y mobiliario reciclado y por opciones de iluminación naturales, para reducir el gasto energético.

### **4. Realiza actividades fuera de la oficina**

Las actividades recreativas y ajenas al contexto laboral pueden ser ideales para motivar el trabajo en equipo y las relaciones entre sus miembros. Al menos una vez al mes planea una reunión (de preferencia al aire libre) donde convivas con tus

colaboradores y se despejen del estrés del trabajo diario. Podrías organizar un partido de fútbol, un día de campo o la visita a un recinto cultural o evento artístico.

Recuerda que la integración es fundamental para aumentar la lealtad por la empresa y mejorar el clima laboral.

### **5. Impulsa una actividad social o pro-ambiental**

Además de ser una responsabilidad que tienes como empresa y de mejorar tu imagen al interior y al exterior, sumarte a una causa social y/o ambiental puede ser una estrategia efectiva para que tus empleados trabajen como equipo en pos de un objetivo y conozcan una parte más humana de ti y de sus colegas.

De acuerdo con el perfil de tus empleados, elige una o varias instituciones a las que apoyar. Una buena forma de hacerlo más efectivo y divertido es realizando competencias sanas entre tus colaboradores. Por ejemplo, para la temporada navideña podrían hacer una colecta de ropa por equipos, y aquel que reúna más prendas obtiene un premio como un día libre o una comida gratis, o algo más simbólico como un 'trofeo'.

### **6. Actualiza los programas y equipos continuamente**

No hay nada más desesperante que trabajar con herramientas insuficientes y máquinas obsoletas que no permiten a las personas hacer su trabajo eficientemente. Cada cierto tiempo actualiza el software de tus computadoras y los principales programas. No necesitas gastar una fortuna en adquirir nuevo equipo, puedes arrendarlo por menor precio y esperar a que tengas suficiente liquidez para comprar uno nuevo.

### **7. No prohíbas que la gente revise sus redes sociales**

Si bien las redes sociales podrían significar una pérdida de tiempo, debes tener en cuenta que éstas son parte de la vida de muchas personas y que, de hecho, les son necesarias para comunicarse y mantenerse actualizados.

En especial, si trabajas con millennials, esta prohibición te dará una imagen de

empresa anticuada y poco innovadora. Así que si quieres atraer talento joven no sólo no lo prohíbas, sino que motiva su uso e impulsa a tu equipo a escribir y publicar temas positivos sobre su trabajo.

### **8. Ofrece horarios flexibles**

El horario fijo de 9 a 6 está probando ser cada día menos eficiente en las empresas. En primer lugar, porque en ciudades grandes esta clase de horarios genera tráfico excesivo y contaminación; en segundo, porque no todas las personas funcionan a la misma hora; y tercero, porque ofreciendo flexibilidad los empleados tendrán mayor balance con su vida personal, lo cual te agradecerán.

Puedes brindar distintas opciones de horarios y dejar que tus empleados elijan, y permitir que al menos una vez a la semana trabajen desde casa u otro lugar. La ideología detrás de esto es que la gente trabaje más por metas a cumplir que por el reloj.

### **9. Crea proyectos que no estén relacionados con el trabajo**

Otra forma de relajar y hacer más divertido el clima laboral es realizar proyectos ajenos al trabajo diario de los miembros. Podría ser algo en beneficio de la empresa, como decorar de manera original la oficina, desarrollar algún prototipo de un producto, aunque no se vaya a lanzar o trabajar en conjunto diseñando una campaña de marketing.

Salir de la rutina les permitirá aumentar su creatividad, abandonar su zona de confort e interactuar con personas con las que normalmente no lo hacen.

### **10. Motiva la salud de tu equipo**

Pocas cosas harán sentir a tus empleados valorados como mostrar una preocupación genuina por su salud y bienestar. Impulsa en tu oficina el ejercicio y la alimentación sana, entregando, por ejemplo, opciones de frutas y yogurt para desayunar. También puedes instalar una caminadora o acondicionar un pequeño espacio (incluso en el mismo escritorio) donde cada mañana o a medio día hagan ejercicios de yoga y respiración.

Otra idea es crear una oficina bici-amigable, donde puedan estacionar sus bicicletas, e inscribir a tu equipo a carreras o eventos deportivos. Además, cada seis meses o un año realiza check-ups para evaluar el estado de salud de cada miembro.

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL "AMERICA EXPRESS S.A. DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2015	¿Cómo es el clima organizacional en la empresa de transportes interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015?	General Analizar el clima organizacional en la empresa de transportes interprovincial "AMERICA EXPRESS S.A. de Chimbote en el año 2015.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Es un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo. (Robbins, 2010).	Las relaciones interpersonales entre los jefes y subordinados, trabajadores y compañeros y entre los trabajadores y la organización, estableciendo un nivel de convivencia y desarrollo laboral en la organización.	Comunicación y ambiente laboral	Integración y cooperación	1, 2	Ordinal
		Orientación a los resultados					3, 4, 5, 6		
		Conocimiento de las misión y visión					7, 8		
		Cumplimiento de metas y objetivos					9, 10		
		Ambiente laboral					11, 12		
		Actitudes de liderazgo				Valoración de iniciativas y sugerencias	13, 14		
						Promoción de actitudes positivas	15, 16, 17		
						Motivación hacia el trabajo	18, 19, 20		

Fuente: Elaboración propia



### ANEXO N° 3: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones.** A continuación se presentan una serie de preguntas orientadas a recoger información respecto al Clima Organizacional. **Sugerimos leas con detenimiento cada pregunta y marca la(s) alternativa(s) que consideres correcta**

**Datos generales:**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Cargo que desempeña:**\_\_\_\_\_

**Antigüedad en el cargo:** \_\_\_\_\_

#### **Cantidad de ingresos mensuales**

Menos de S/. 500.00

El salario básico S/. 850.00

Entre S/. 850.00 y S/. 1000.00

Entre S/. 1000.00 y S/ 2000.00

Más de S/. 2000.00

1) ¿En la empresa América Express existe integración y colaboración en el desarrollo de las actividades laborales entre los trabajadores?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

2) ¿En la empresa América Express existe colaboración en el desarrollo de las actividades laborales entre los trabajadores?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

3) ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos del servicio de Transporte América Express Chimbote?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

4) ¿Para los trabajadores de América Express el trabajo es un reto diario y no una tarea más?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

5) En América Express nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo:

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

6) ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa América Express?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

7) ¿Los trabajadores conocen la visión de la empresa América Express?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

8) ¿En América Express sus trabajadores conocen las metas de atención diarias, semanales y mensuales del servicio de transporte ofrecido por América Express?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

9) ¿En América Express se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos de atención en la venta de pasajes y servicio de encomiendas y giros?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

10) En las instalaciones de América Express Chimbote existe un ambiente de confianza entre compañeros.

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

11) ¿En América Express Chimbote se cumple con las condiciones básicas de seguridad, ventilación, distribución, etc. respecto al ambiente de trabajo están siendo satisfechas adecuadamente?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

12) ¿En América Express Chimbote los trabajadores utilizan adecuadamente los equipos: computadoras, impresora, programas de servicio de transporte terrestre, de recepción de encomienda y emisión de giros telefónicos para ofrecen un buen servicio a la comunidad?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

13) ¿En América Express, Chimbote, los jefes de área y gerente toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales de sus trabajadores?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

14) ¿En América Express, Chimbote, se toma en cuenta la opinión de sus colaboradores en decisiones importantes respecto al servicio que ofrece esta empresa?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

15) ¿En América Express, el jefe inmediato promueve actitudes positivas en el personal que labora en la gestión de América Express Chimbote;

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

16) ¿En América Express, los jefes inmediatos fortalecen la confianza entre el equipo?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

17) ¿En América Express, el jefe inmediato muestra gran exigencia para el desempeño de sus empleados.

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

18) ¿En América Express, se ofrece la capacitación adecuada y el tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo para sus trabajadores?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

19) ¿En América Express, sabemos que alcanzar los objetivos de atención para los usuarios trae como consecuencias la práctica de actitudes positivas en las actividades diarias?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

20) ¿En América Express, existe reconocimiento de trabajo bien realizado por parte del departamento de recursos humanos?

Totalmente de acuerdo

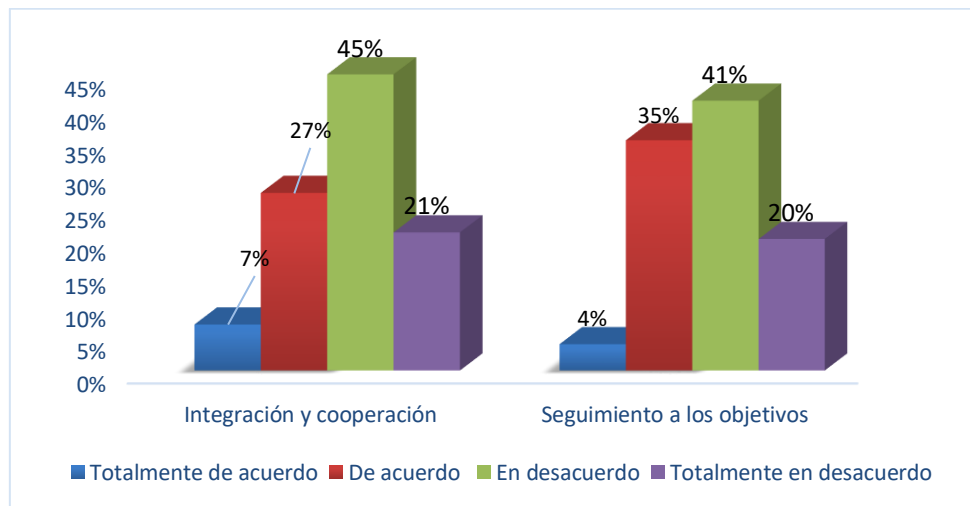
En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

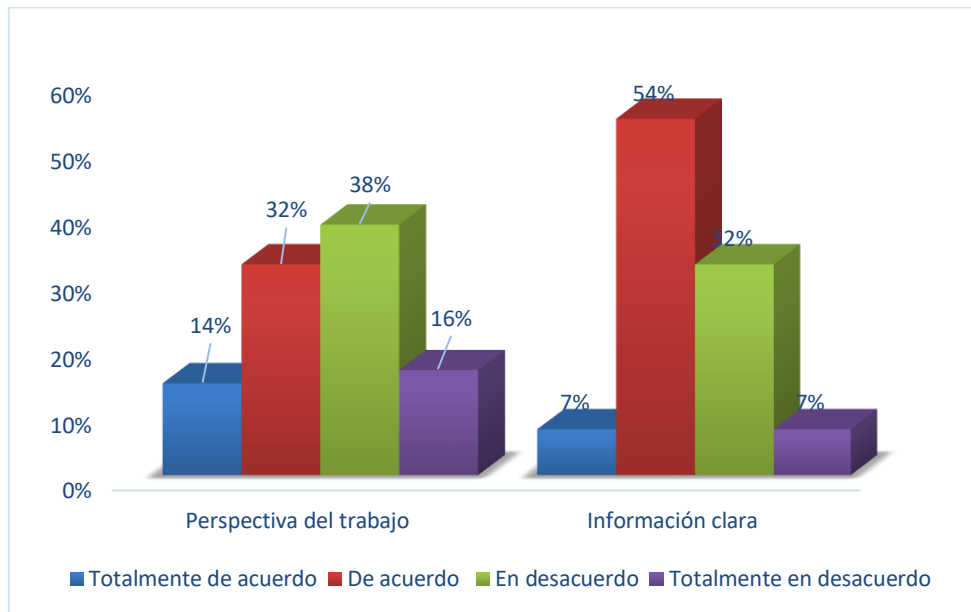
#### ANEXO N° 4: FIGURAS

##### EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.



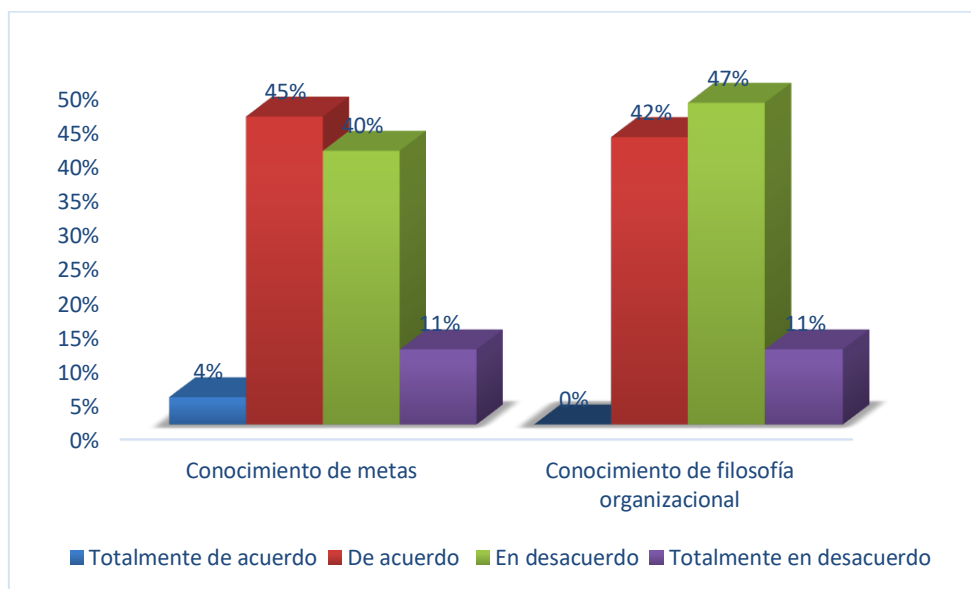
Fuente: Tabla N° 01

**Figura N° 02 - Orientación a los resultados de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



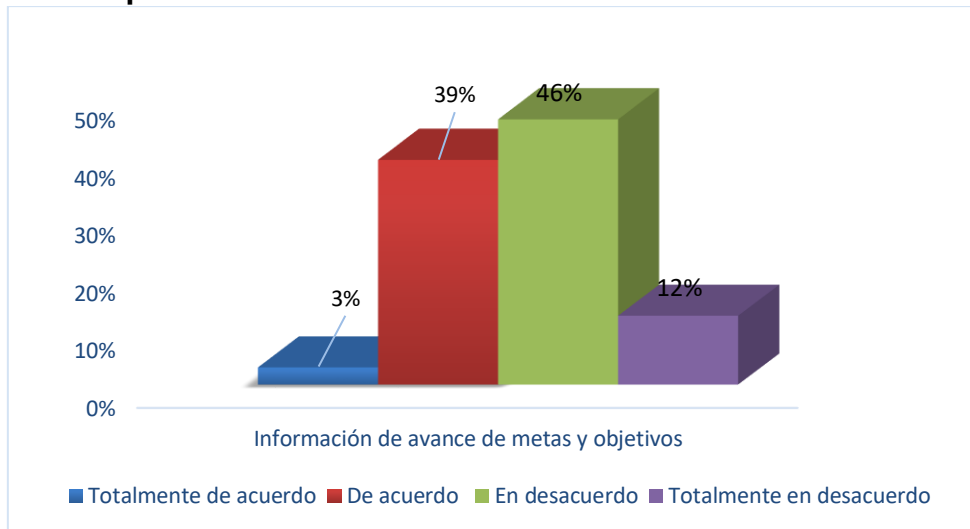
Fuente: Tabla N° 02

**Figura N° 03 - Conocimiento de las metas y de la filosofía organizacional de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote –**



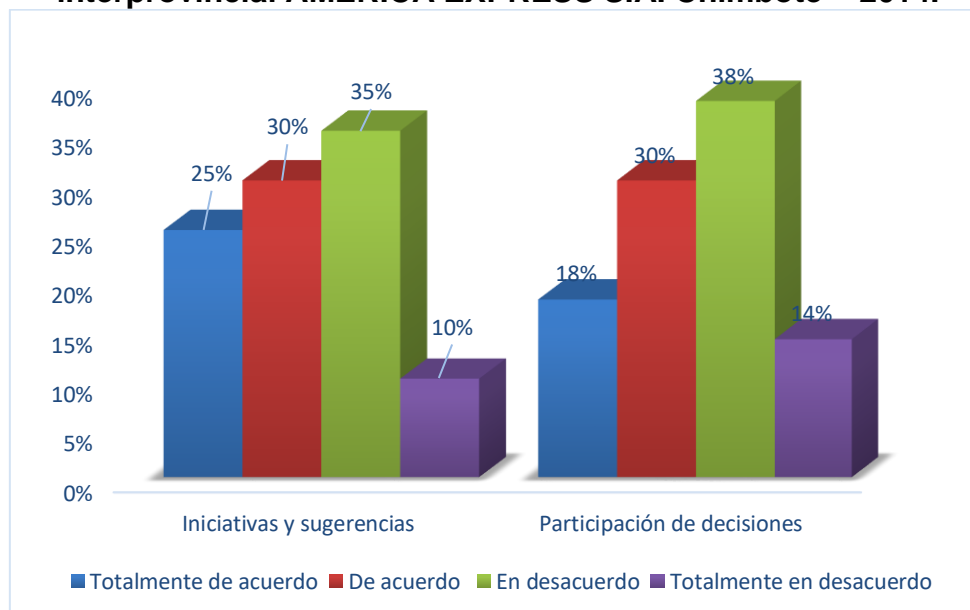
Fuente: Tabla N° 03

**Figura N° 04- Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



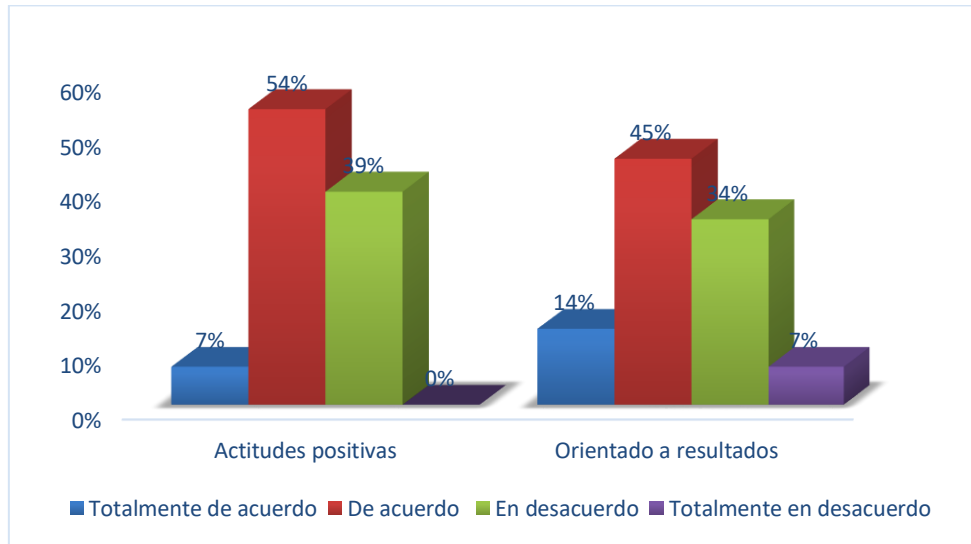
Fuente: Tabla N° 04

**Figura N° 05 - Promoción de actitudes positivas de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



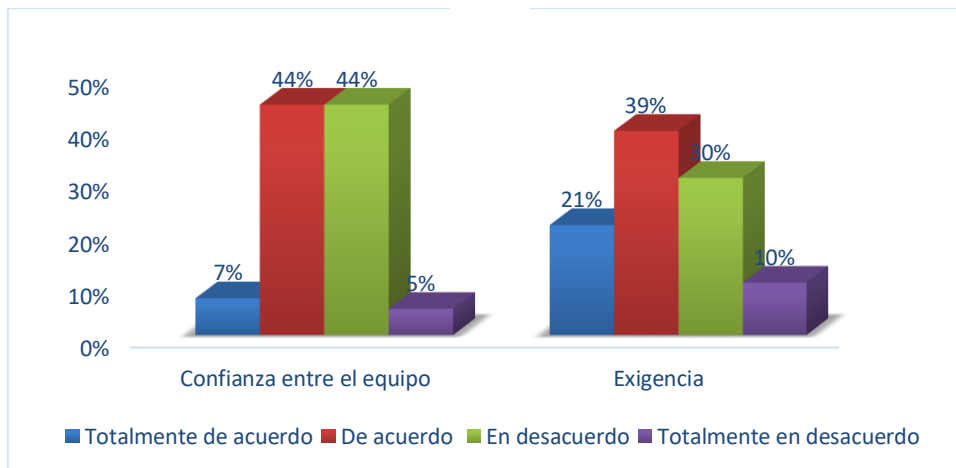
Fuente: Tabla N° 05

**Figura N° 06 - Actitudes de líder de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



Fuente: Tabla N° 06

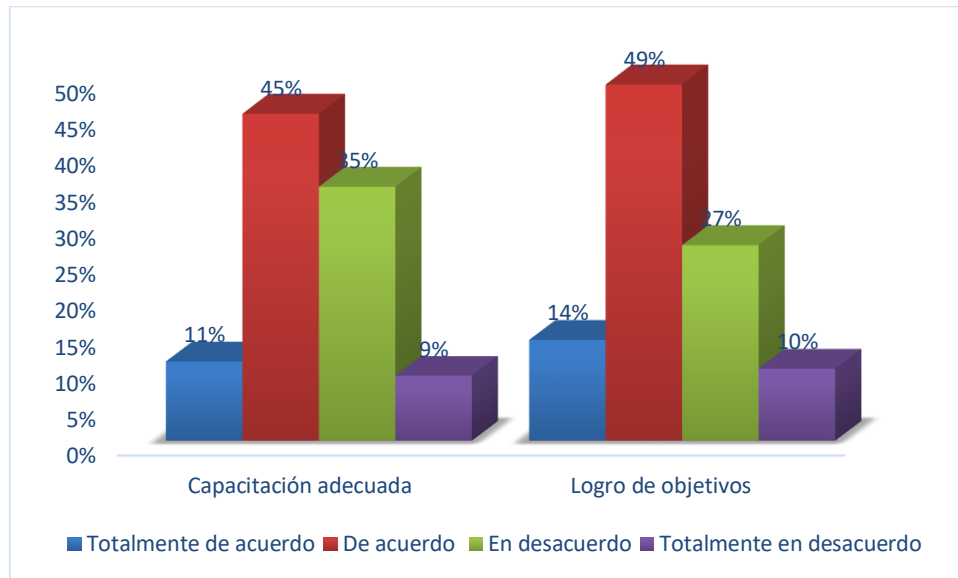
**Figura N° 07 - Actitudes de líder de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



Fuente: Tabla N° 07

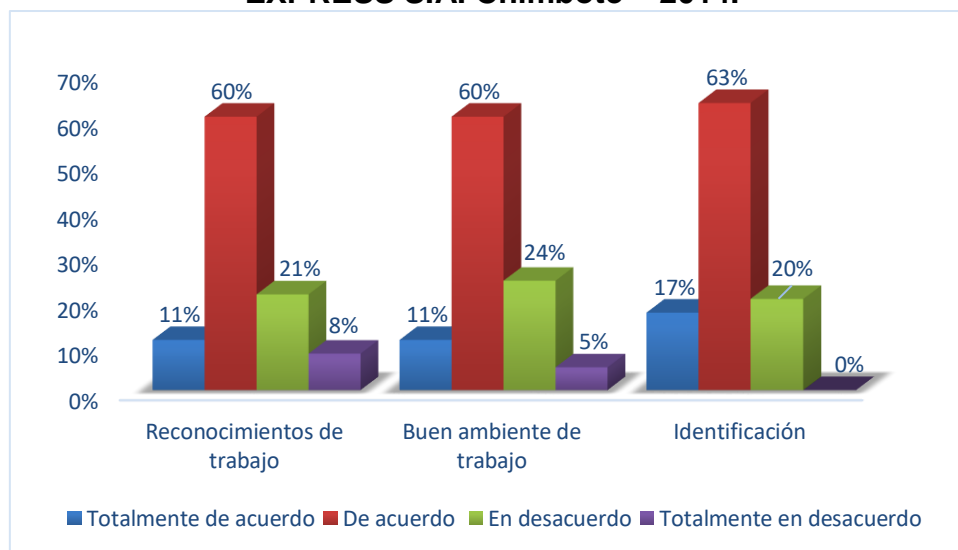


**Figura N° 08 - Motivación de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



Fuente: Tabla N° 08

**Figura N° 09 - Motivación de la empresa de transporte interprovincial AMERICA EXPRESS S.A. Chimbote – 2014.**



Fuente: Tabla N° 09

## ANEXO N° 5: CÁLCULO DE LA MUESTRA

Consideremos una proporción de éxitos para la variable en estudio del 50%, entonces:  $P = 50\%$  de donde  $P = 0,5$  y  $Q = 1 - P = 1 - 0,5 = 0,5$

Nivel de confianza del 95% de donde:  $Z = 1,96$

Error del 10% entonces  $e = 10\% = 0,10$

Buscamos tamaño de muestra:  $n = ?$

Como la población es conocida, entonces aplicamos la fórmula para obtener la muestra de una **población finita**:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)270}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (0.10)^2 (270 - 1)}$$

$$n = \frac{259.308}{0.9604 + 2.69}$$

$$n = \frac{259.308}{3.6504}$$

$$n = 71.04$$

$$n = 71$$

## **ANEXO 6: GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Ausentismo laboral:** Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anejos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo (Martín, et al, 2011)

**Autorrealización:** El impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. El crecimiento y desarrollo del potencial propio (Maslow , 1950).

Clima organizacional: Ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño (Robbins, 2010).

Comunicación: Es el proceso de compartir información con otros individuos (Certo, 1984).

Desempeño de Tareas: La satisfacción por realizar la tarea, pero los empleados perciben que su trabajo no es debidamente valorado ni retribuido (Márquez, 2000).

Dinámico: Es una designación sociológica para indicar los cambios en un grupo de personas cuyas relaciones mutuas son importantes, hallándose en contacto los unos con los otros, y con actitudes colectivas, continuas y activas (Lewin, 1938).

Flexibilidad laboral: hace referencia a la fijación de un modelo regulador de los derechos laborales que elimine trabas y regulaciones para contratar y despedir empleados por parte de las empresas y organizaciones privadas (Albizu, 1997).

Misión: Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes (Thompson y Strickland, 2012)

Motivación: La motivación se define usualmente como algo que energiza y dirige la conducta. (Woolfolk, 1990)

Rotación de personal: Técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. (Desler, 2000)

Supervisión La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas (Alvarado, 2000)

Visión: La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. (Fleitman 2000).

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Manuel Antonio Espinoza de la Cruz, docente de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, asesor de la Tesis titulada:

“Análisis del clima organizacional de la empresa América Express S.A. Chimbote 2015” de la autora, **GUZMAN MÉNDEZ, ENRIQUE SEGUNDO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, 05 de enero 2021

Espinoza de la Cruz Manuel Antonio	
DNI: 18195946	
Orcid: 0000-0001-6290-4484	