

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**“DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA ARALMEX
GROUP SAC PERIODO: 2016”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

SANCHEZ RAMOS, CRISTINA YERSY

Villa El Salvador

2016

DEDICATORIA:

Dedico este proyecto de investigación a mi madre por estar siempre conmigo y a mi familia por apoyarme incondicionalmente.

AGRADECIMIENTO:

Primero agradezco a Dios por ser mi guía, a mi universidad por permitirme convertirme en una profesional, gracias profesores por ser parte de mi proceso integral de formación, a mi madre por estar siempre apoyándome y a toda mi familia por su comprensión de siempre.

INDICE

INTRODUCCION	X
CAPITULO I	PAG.
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	15
1.3 OBJETIVOS	17
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	17
1.5 ALCANCES DE LA INVESTIGACION	19
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	19
1.7 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	19
CAPITULO II	
2. MARCO TEORICO	23
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	23
2.2 BASES TEORICAS	27
2.3 MARCO CONCEPTUAL	39
2.4 MARCO CONTEXTUAL	44
CAPITULO III	
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	49
3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACION	49
3.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	50
3.3 TECNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCION DE DATOS	51

CAPITULO IV

4. PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	53
4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS	53
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	
Anexo 01: Encuesta	80
Anexo 02: Matriz	81

LISTADO DE TABLAS

- Tabla 1.** Descripción de la dimensión Estructura y del indicador organización.
- Tabla 2.** Descripción de la dimensión motivación y del indicador satisfacción laboral.
- Tabla 3.** Descripción de la dimensión comunicación y del indicador formal e informal.
- Tabla 4.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°01 de la encuesta.
- Tabla 5.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°02 de la encuesta.
- Tabla 6.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°03 de la encuesta.
- Tabla 7.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°04 de la encuesta.
- Tabla 8.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°05 de la encuesta.
- Tabla 9.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°06 de la encuesta.
- Tabla 10.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°07 de la encuesta.
- Tabla 11.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°08 de la encuesta.
- Tabla 12.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°09 de la encuesta.
- Tabla13.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°10 de la encuesta.
- Tabla 14.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°11 de la encuesta.
- Tabla 15.** Tabla: frecuencia y porcentaje de la pregunta N°12 de la encuesta.

LISTADO DE FIGURAS

Gráfico 1. Organigrama de la empresa ARALMEX GROUP SAC

Gráfico 2. Resultado de la pregunta N° 1 de la encuesta.

Gráfico 3. Resultado de la pregunta N° 2 de la encuesta.

Gráfico 4. Resultado de la pregunta N° 3 de la encuesta.

Gráfico 5. Resultado de la pregunta N° 4 de la encuesta.

Gráfico 6. Resultado de la pregunta N° 5 de la encuesta.

Gráfico 7. Resultado de la pregunta N° 6 de la encuesta.

Gráfico 8. Resultado de la pregunta N° 7 de la encuesta.

Gráfico 9. Resultado de la pregunta N° 8 de la encuesta.

Gráfico 10. Resultado de la pregunta N° 9 de la encuesta.

Gráfico 11. Resultado de la pregunta N° 10 de la encuesta.

Gráfico 12. Resultado de la pregunta N° 11 de la encuesta.

Gráfico 13. Resultado de la pregunta N° 12 de la encuesta.

RESUMEN

El presente proyecto investigación tuvo como propósito central diagnosticar el clima laboral de la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva aplicada con énfasis: descriptivo. Se contó con una población de 20 trabajadores que laboran en la empresa ARALMEX GROUP SAC.

Se utilizaron instrumentos consistentes como la encuesta, los datos fueron procesados utilizando el programa SPSS “Paquete Estadístico Para Las Ciencias Sociales” siendo confiables los resultados.

Como resultados, la investigación cuenta con un clima laboral desfavorable lo cual influye en la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

PALABRAS CLAVES

- **DIAGNOSTICO:** Son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto.
- **CLIMA LABORAL:** Es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc
- **EMPRESA:** Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.
- **MOTIVACIÓN:** Situación que anima a una persona a actuar o realizar algo.
- **COMUNICACIÓN:** Es la actividad consciente en intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Estructura determinada por la división formal de una organización en unidades de negocios, la localización de la toma de decisiones y la coordinación de las actividades de las unidades de negocios.

INTRODUCCION

(cristina, 2016) Este proyecto de investigación es un acercamiento a la problemática de los recursos humanos en la empresa Aralmex Group SAC, especialmente enfocada en el clima laboral.

Por Clima laboral entendemos que va utilizar como elemento fundamental la percepción que el colaborador tiene de los procesos que ocurren en su medio laboral; lo cual va referir a una percepción o reacción común de individuos ante una situación.

La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial.

El presente proyecto tiene como finalidad describir el clima laboral de la empresa Aralmex Group SAC, y así poder dar solución a los problemas que actualmente tienen, logrando una mayor rentabilidad tanto para la empresa como para sus trabajadores.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La empresa ARALMEX GROUP SAC es una empresa que nació como fruto de la experiencia desarrollada de su equipo de trabajo, es una empresa pequeña pero con gran experiencia especializada en la importación de equipos médicos, inició sus actividades en el 2010 por lo cual ya cuenta con más de 5 años de presencia y trayectoria en el mercado, y a la fecha está conformada por 20 trabajadores; 4 de ellos es del departamento administrativo, 10 departamento comercial, 2 departamento de recursos humanos y 4 departamento de logística; a nivel gerencial existe dos Gerentes (fundadores y dueños de la empresa), el cual se apoya de dos personas en el área administrativa, una de ellas, además de apoyar con los asuntos de tipo administrativo, también lo hacen en la supervisión, y la otra persona es un personal de confianza quien es soporte en la actividades claves de la empresa como la obtención de pedidos y supervisión en el área operativa.

Desde el comienzo de sus actividades en el año 2010, se especializaron en el suministro de equipos médicos cardiológicos. Con el transcurso de los años han incorporado nuevas líneas de equipos con el objetivo de proveer a sus clientes una solución integral a sus necesidades. Cuentan con un grupo humano el cual se capacita dos veces al año a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones del software de los equipos médicos cardiológicos que se ofrece, actualmente este grupo humano no se encuentra satisfecho lo cual hace que se estén presentando dificultades como lo podemos notar en la rentabilidad de la empresa que ha bajado en los últimos meses.

Uno de los problemas que también se puede percibir es el inquietante estrés, que es prácticamente siempre el producto de experiencias de relaciones humanas insatisfechas o del riesgo de que así ocurra. Los colaboradores sienten que las tareas que se les brindan no están en sus funciones es por ello de su falta de interés en realizar con perfección su trabajo, también hay malas relaciones entre los colaboradores cuando se trata sobre alguna toma de decisión sobre el área en que se desempeñan ya que cada uno tiene su punto de vista y no llegan a concordar. Es decir, malas relaciones humanas implican una amenaza claramente comprobada de problemas de salud tanto mental como físicas.

El diagnóstico laboral de la empresa Aralmex Group SAC es desfavorable ya que podemos observar una inestabilidad de parte de los colaboradores, se pudo percibir el ingreso de 03 personales nuevos en el área de ventas que solo llegaron a quedarse 04 meses y luego se retiraron, ya que no se adaptaron al tipo de organización que se tiene (no hay una estructura definida por parte de la empresa, no se detalla las funciones por cada colaborador), ni al tipo de comunicación del gerente y de algunos colaboradores del área de ventas como burlas y acusaciones que en muchas ocasiones eran infundadas, lo cual ocasionaba un conflicto laboral.

Dentro de la empresa también observamos el aumento de errores y maltrato de equipos, eso se observa en el área de taller ya que siempre hay conflictos con el tema de los tiempos y en la reparación de los equipos, si normalmente se realizaba la reparación en 02 días promedio ahora lo realizaban de 03 a 04 días, siempre tienen una excusa (falta una pieza, falta un tornillo, pero cuando se iba a revisar se encontraba lo que pedían) y reflejan la gran insatisfacción laboral que se vive a diario.

Como sabemos el clima laboral va ligado con la motivación del personal y puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y su desempeño laboral; al saber esto podemos afirmar que la motivación de la empresa se encuentra baja, ya que siempre los colaboradores mencionan que no hay apoyo del gerente no sienten que se les de algún tipo de motivación si se llega a pasar un monto

establecido en las ventas, o si se llega temprano nunca mencionan el esfuerzo que hacen por hacerlo, sino al contrario siempre dicen todos llegan tarde.

Uno de los principales comentarios que pude observar dentro de la empresa en la cual me desempeñé en el área administrativa, es la de unos clientes que en general son del ámbito médico para ser exactos cardiólogos; los cuales comentaron:

“cómo se nota que en esta empresa no existe una buena comunicación, le mencione al Ingeniero de ventas que envíe al ingeniero de soporte con una batería para el cambio, pero al llegar el último mencionado, me respondió no me comunicaron nada, regresaré en el transcurso de la tarde.” “al ser una empresa con pocos trabajadores, deberían estar mejor organizados.” “el día de ayer llegaron 02 trabajadores de su empresa, los cite 9:00 am y llegaron 9:40 am deben cumplir con el horario pactado”.

Estos son unos de los comentarios los cuales me llevaron a analizar y realizar el diagnóstico del clima laboral de la empresa ya que el trato al cliente externo se estaba viendo afectado.

Como sabemos el clima laboral es el estado anímico colectivo del lugar de trabajo. Tiene mucho que ver o relacionarse a los sentimientos y emociones de los trabajadores en un momento dado, lo cual va dar como resultado si se da un buen clima laboral la productividad y eficiencia.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

La intención de llevar a cabo esta evaluación diagnóstica es debido a los recurrentes comentarios de los clientes externos, la observación diaria y los conflictos por diferentes temas que se dan día a día como burlas, rumores y acusaciones infundadas, se tiene que saber la percepción de cada uno de los colaboradores en relación al ambiente laboral que se vive; ya que estos incidentes pueden repercutir emocionalmente en los colaboradores, el problema recurrente es la falta de comunicación entre ellos ya sea del misma área o de áreas diferentes, no hay una definición de las tareas de cada colaborador en su puesto de trabajo eso conlleva a que se dan conflictos por querer dejar asignado a otros colaboradores de otra área algo que debería hacer esa misma persona y también la falta de motivación por parte de la gerencia.

Todo lo mencionado afecta a la empresa Aralmex Group SAC, ya que al realizar un comparativo de ventas por meses del año 2016 y años anteriores, me doy con la sorpresa que han bajado los montos de ventas.

Un colaborador en una condición conflictiva, que es muy frecuente víctima de rumores, burlas, carga de trabajo extra, sin ningún tipo de motivación que le ayude a superarse o a cumplir con los objetivos que tiene la empresa, no va tener el rendimiento esperado, ni adecuadas relaciones interpersonales, por lo que juega

fundamentalmente en el desarrollo integral de las personas, influyendo en los beneficios y trato con los demás compañeros, afectando así mismo la imagen que se debe tener con los clientes.

Es por ello que realizo esta investigación para diagnosticar el clima laboral dentro de la empresa Aralmex Group SAC, para poder llegar a los puntos que nos están afectando como colaboradores, darlo a conocer a la gerencia y brindar una solución para mejorar y lograr los objetivos como empresa.

Si se asegura que los colaboradores se sientan parte de la compañía, entonces se genera un espacio para que den lo mejor de sí.

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la situación del clima laboral en la empresa Aralmex Group SAC?

1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿Cuál es el nivel de la motivación en la empresa Aralmex Group SAC?
- ¿Cuál es el tipo de la comunicación empleada en la empresa Aralmex Group SAC?
- ¿Cuál es el modelo de la estructura organizacional en la empresa Aralmex Group SAC?

1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Diagnosticar el Clima laboral de la empresa Aralmex Group SAC en el periodo 2016

1.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar el nivel de motivación del personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016.
- Describir el tipo de comunicación del personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016.
- Diseñar la estructura organizacional del personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016.

1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Esta investigación va servir de guía para varias empresas que se encuentren en el rubro de servicio, para que puedan tomar conciencia de cómo un conjunto de variables puede afectar de diferentes maneras a la empresa.

El proyecto de investigación tendrá un aporte importante para la empresa Aralmex Group SAC, ya que se analizará y diagnosticará el clima laboral que existe actualmente, con los resultados que nos brinde

este estudio ayudaremos a resolver los diferentes problemas internos y de rentabilidad que se presenten en la empresa.

(Pastás Gutierrez, aizaga villate, & gonzales nuñez, 2019) “Al realizar el presente proyecto de investigación fortaleceré mis conocimientos en el campo Administrativo, lo cual es muy esencial en la empresa. Este trabajo de investigación contará con todas las facilidades de recursos por parte del propietario, por lo que se podrá disponer de toda la información necesaria para la realización del mismo.”

(Pastás Gutierrez, aizaga villate, & gonzales nuñez, 2019) “Se emplearán diferentes métodos de investigación como: entrevistas, observación, etc. Lo cual nos va ayudaran a tener en claro la situación en la que se encuentra la empresa y ayudarla a realizar mejoras. Con esta realización se podrá obtener en la empresa, un reconocimiento especial en el mercado nacional como internacional para así poder constituirse como unidad generadora de empleo que cumpla con todos los beneficios hacia el trabajador y cumplir con las necesidades de sus clientes.”

1.5 ALCANCES DE LA INVESTIGACION

Este proyecto de investigación lleva como fin el diagnóstico del clima laboral en la Empresa Aralmex Group SAC.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

- ✓ Falta de colaboración por parte de algunos trabajadores ya que piensan que al dar su opinión no influirán en algún cambio en la empresa.
- ✓ Horarios rotativos de los trabajadores de ventas por lo cual no se les pudo localizar a todo el mismo día ni a la misma hora.
- ✓ Temor por parte de algunos colaboradores de expresar su opinión y que se les identifique más adelante.
- ✓ Falta de una buena gestión en la empresa lo cual genera incomodidad en el colaborador.

1.7 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

✓ **VARIABLE INDEPENDIENTE**

• **CLIMA LABORAL**

(CARRILLO, 2004) “Es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto

diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.” (p.02)

✓ **DIMENSIONES**

DIMENSIONES	INDICADORES
<p>ESTRUCTURA:</p> <p>La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos¹. (MINTZBERG)</p>	<p>ORGANIZACIÓN:</p> <p>Las organizaciones constituyen la forma dominante de institución de la sociedad moderna: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e Inés dependiente que se caracteriza por un creciente padrón de vida. Cada organización está limitada por recursos escasos y por esta razón no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen: punto de origen del problema al determinar la mejor distribución de recursos². (CHIAVENATO, 2006)</p>

¹ HENRY MINTZBERG, Diseño De Las Organizaciones Eficientes (Pág. 6), Mc Gil University : El ateneo

² IDALBERTO CHIAVENATO, Introducción a La Teoría General De La Administracion, (Cap. 12 – Pág. 251) México: Mc Graw hill

MOTIVACION:	SATISFACCION LABORAL:
<p>Representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Puesto que los motivos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización³. (hellriegel, 1998)</p>	<p>Se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene unan actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente refieren a la satisfacción laboral⁴. (robbins, 2010)</p>

³ DON HELLRIEGEL, Comportamiento Organizacional, (Cap. 5 Pág. 117)

⁴ ROBBINS COULTER (2010), Administracion (Pág. 285), México: Edición Pearson.

COMUNICACIÓN:	FORMAL E INFORMAL
<p>Según (COULTER, ADMINISTRACION, 2010) Es la transferencia y la comprensión de significados. Observe el énfasis que se da a la transferencia de significado; esto quiere decir que, si no se han transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Un orador que nadie escucha o un escritor que nadie lee, no se ha comunicado⁵. (p.285)</p>	<p>1. Dimensión vertical de la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descendente: Se refiere a la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a uno que se encuentra más bajo. • Ascendente: Fluye dirigido hacia un nivel superior de la organización o grupo. <p>2. Según (COULTER, ADMINISTRACION, 2010)</p> <p>Dimensión horizontal de la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lateral: Se da cuando la comunicación se realiza entre los miembros de grupos o equipos que se encuentran en el mismo nivel⁶. (p.315)

⁵ ROBBINS COULTER (2010), Administracion (Pág. 285), México: Edición Pearson.

⁶ ROBBINS COULTER (2010), Administracion (Pág. 315), México: Edición Pearson.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- **CLIMA LABORAL EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DE EMAPA CAÑETE 2013 – SAN VICENTE – CAÑETE**

Autor: Rosa Mercedes Subauste Arroyo

Año: 2013

Hipótesis Específica:

(arroyo, 2013) “El clima laboral repercute de manera positiva en el área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A. en base a la buena conducta y la percepción de sus colaboradores, lo que viene además generando satisfacción del cliente y por ende un incremento significativo de facturación.” (p. 54)

Conclusión:

(arroyo, 2013) “Según los resultados obtenidos de la escala de evaluación, el personal de la empresa determina que la escala remunerativa no es un factor que incide en el clima organizacional. En cambio, respecto a los beneficios obtenidos por su mayor rendimiento, estos en la práctica no se dan.” (p.54)

- **EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE ATENCION AL ESTUDIANTE EN EL SENATI CHIMBOTE**

Autor: Jorge Perez

Año: 2010

Hipótesis:

(perez, 2010) “Si existe un buen clima laboral entonces existirá una buena la calidad de atención al cliente en el SENATI – Chimbote.” (p.40)

Conclusión:

Según (perez, 2010) dice:

En cuanto a la calidad de atención, pudimos recolectar la información, que en la institución el cliente alega que pocas veces es atendido con amabilidad, por ello califica la atención y servicio como malo; por otro lado una deficiencia hallada es la rapidez con la que

no actúa el personal ante los pedidos requeridos por el estudiante. Como consecuencia de lo dicho anteriormente encontramos que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución. (p.203)

• **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA UGEL N° 01-LIMA SUR-2009**

Autor: Nicanor Molocho Becerra

Año: 2009

Hipótesis:

(becerra, 2013) “El Clima Organizacional Influye en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N°01 - Lima Sur.” (p.16)

Conclusión:

Según (becerra, 2013) dice:

El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43,8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

- **RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS**

Autor: Oswaldo Clemente Pelaes León

Año: 2010

Objetivo:

(leon, 2010) “Determinar si existe una relación directa o indirecta entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica, de manera tal que a medida que se incremente nivel del clima organizacional aumentará los niveles de satisfacción de los clientes.” (p.19)

Conclusión:

(leon, 2010) “El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes.” (p. 152)

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 MARCO TEORICO

La importancia especial de un diagnóstico del Clima laboral no depende del comportamiento del colaborador sobre el factor organizacional que existe en la empresa, sino que va depender mucho de la percepción que el colaborador pueda tener de estos factores.

Las características de la organización generan un determinado Clima Laboral. Este clima repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

2.2.1.1 ETIMOLOGÍA

(Herrera, 2011) **Clima:** Tiene una raíz griega que significa "pendiente" o "inclinación", también deriva del latín "ambiente" que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona.

(Herrera, 2011) **Laboral:** Hace referencia al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social.

(Herrera, 2011) "Es decir que el clima laboral es "conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo"⁷ (Herrera, 2011)

2.2.1.2 DEFINICIONES DE AUTORES

Según (PYMES, 2011) dice:

En un estudio, se dividió al personal en grupos experimentales y se les sometió a cambios deliberados en la iluminación. La productividad subió, mas no de manera uniforme, pues la productividad subía, si se aumentaba la intensidad de la luz o si se disminuía. Posteriormente, hicieron otras pruebas, como aumentar el sueldo a algunos de los grupos, cambiar el descanso para otros, reducir la jornada laboral, etc. (p.01)

Según (PYMES, 2011) dice:

La productividad volvió a aumentar, pero no de manera uniforme, y crecía o disminuía con el paso del tiempo, por lo que los investigadores concluyeron que el personal aumenta su productividad cuando se les demuestra un "genuino interés". Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral

⁷ Manuel Garcia Herrera (2011) Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert. Recuperado de <http://www.uned-illesbalears.net/Tablas/climalaboral3.pdf>

para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si las empresas le dan al clima laboral la importancia adecuada.

Según (PYMES, 2011) dice:

El “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. ⁸ (p.01)

2.2.1.3 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

El comportamiento de un colaborador puede ser o no un resultado de algún factor organizacional existente, este resultado va depender mucho de la percepción que tenga el colaborador de estos factores. Estas dimensiones nos van a medir la percepción del clima que se pueda estar presentando en la empresa, se traducen en un cuestionario que va ser el instrumento frecuentemente utilizado para medir el clima laboral en una

⁸ Ideas para PYMES (2011) Mejora el Clima Laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME. Recuperado de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral-pyme.html>

empresa. El cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer mide la percepción de los empleados en función de 6 dimensiones:

Según (Caraveo, 2004) dice:

Resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. (p. 85)

2.2.1.4 MOTIVACION

Según (Hellriegel, 1998) dice:

Representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Puesto que los motivos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización. Sin embargo, la motivación no es lo mismo que el desempeño. Incluso los empleados más altamente motivados pueden tener éxito en su trabajo, en especial si no tienen las competencias que se requieren para realizar el trabajo y laboran en condiciones desfavorables. Aunque el desempeño supone otros elementos, la motivación es un factor importante para lograr un alto desempeño. (p. 117)

Según (Hellriegel, 1998) dice:

Puede ser que los expertos no estén de acuerdo sobre todo lo que motiva a los empleados, y los efectos de las condiciones de trabajo sobre sus carreras profesionales, pero si lo están en cuanto a que una organización debe:

- Atraer personas y estimularlas a permanecer en ella.
- Permitir que realicen las tareas para las que fueron contratadas

- Estimular a la gente a ir más allá del desempeño rutinario y volverse personas creativas e innovadoras en el trabajo. ⁹ (hellriegel, 1998)¹⁰

- **SATISFACCION LABORAL**

Se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.¹¹ (COULTER, 2010)

2.2.1.5 COMUNICACIÓN

Según (COULTER, ADMINISTRACION, 2010) dice:

Es la transferencia y la comprensión de significados. Observe el énfasis que se da a la transferencia de significado; esto quiere decir que, si no se han transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. Un orador que

⁹ DON HELLRIEGEL, JOHN SLOWEM. (1998) Comportamiento Organizacional (PAG 117 CAPITULO 5) EDITORIAL THOMSON

¹⁰ RICARDO SOLANO, (1993) Administración de Organizaciones. (p. 90-92.25) Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.

¹¹ ROBBINS COULTER,(2010) Administracion. (p.285). MEXICO: EDICION PEARSON.

nadie escucha o un escritor que nadie lee, no se ha comunicado. Lo que es más importante la comunicación involucra la comprensión del significado. Para que la comunicación sea exitosa, se debe impartir y entender el significado. La comunicación perfecta, si existiera, ocurriría si la persona recibiera y entendiera un pensamiento o idea exactamente como lo previó el emisor.

Otro punto que hay que tener en mente es que la buena comunicación a menudo se define de manera errónea por parte del comunicador como el consentimiento del mensaje y no la comprensión clara del mismo.¹² (COULTER, ADMINISTRACION, 2010)

Según (COULTER, ADMINISTRACION, 2010) dice:

Podemos afirmar, que la comunicación es muy importante para manejar los conflictos y es uno de los factores clave de la eficacia y el desarrollo organizacional. Difícilmente podremos motivar a nuestra gente, liderarlos, hacerlos participar en nuestras decisiones, si no sabemos comunicarnos con ellos. Creemos que en la medida en que mejoren las comunicaciones, mejorará el “clima” organizacional y,

¹² ROBBINS COULTER, (2010) Administracion. (p.315). MEXICO: EDICION PEARSON.

consecuentemente, la “Calidad de Vida”.¹³ (COULTER, ADMINISTRACION, 2010) (p. 324)

Se expone que la comunicación puede correr verticalmente u horizontalmente.

1. Dimensión vertical de la comunicación

- Descendente para (ucprimarios & belloso chacin) “Se refiere a la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a uno que se encuentra más bajo jerárquicamente.” (p.02)

Por ejemplo, podemos observar este caso en el jefe se área de ventas el cual se comunica con un vendedor. Normalmente lo utilizan los gerentes y/o líderes para estipular metas, informar a sus colaboradores, brindar datos o información, comprender su función, indicar los problemas que se estén presentando, aumentar la motivación, proporcionar retroalimentación sobre el desempeño, dar indicaciones, entre otros.

- Ascendente para (ucprimarios & belloso chacin) “nos hace referencia que va dirigido a un nivel superior de la organización o grupo. En las empresas se va emplear para brindar retroalimentación a los niveles superiores jerárquicamente, se darán a conocer los problemas que se

¹³ ROBBINS COULTER,(2010) Administracion. (p.324). MEXICO: EDICION PEARSON.

estén presentando, etc. De igual manera esto va permitir a los colaboradores que se encuentren en el nivel superior, mantenerse informados acerca de cómo se sienten los subordinados en sus puestos de trabajo, en sus relaciones con sus compañeros, captar ideas para mejorar situaciones y en general con la organización en su totalidad.” (p.02)

2. Dimensión horizontal de la comunicación

- Lateral para (ucprimarios & belloso chacin) “Esta comunicación se va dar o realizar entre los miembros de grupos o equipos que se encuentran en el mismo nivel. Este tipo de comunicaciones horizontales siempre se van a requerir para ahorrar tiempo y de alguna forma facilitar la coordinación. Estas relaciones laterales pueden darse de diferentes formas como puede ser de manera formal, o informalmente. Con este último se impide la jerarquía vertical y se apresuran las acciones.

- **Redes formales e informales de comunicación**

Según (MOROS, 2007) dice:

Las redes de comunicación va consistir en un patrón de flujos o canales de comunicación que se establece a lo largo del tiempo entre los individuos. Estas redes pueden ser de dos formas: formales o informales. Las redes formales son aquellas

que serán de forma típica verticales, siguen la cadena de mando o autoridad, y van hacer limitadas a las comunicaciones relacionadas con la tarea. En cambio, las redes informales son todas aquellas que se mueven en cualquier dirección, no son rígidas, además saltan de niveles de autoridad y posiblemente satisfacen las necesidades sociales de los integrantes de un grupo determinado, para facilitar sus logros de meta.¹⁴(MOROS, 2007)

2.2.1.6 ESTRUCTURA

- **La estructura organizacional**

Una estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización y formalización. (p.519)

¹⁵ (JUDGE, 2009)

¹⁴ EDUARDO AMOROS (Enero, 2007) – Comportamiento Organizacional En Busca Del Desarrollo De Ventaja Competitiva – LAMBAYEQUE PERU

¹⁵ STEPHEN ROBBINS – TIMOTHY JUDGE, (2009) Comportamiento Organizacional, Cap. 16 - Pág 519 PEARSON

Según (MINTZBERG) dice:

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar. Es por tanto la estructura organizacional de la empresa u organización la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. En esta sección analizaremos el proceso que siguen las organizaciones para decidir cuál debe ser su estructura organizacional y posteriormente veremos los tipos más habituales de estructuras que podemos encontrarnos distinguiendo entre: formales y informales, jerárquicas y planas y por último veremos un resumen de los tipos de estructuras según han ido evolucionando con el tiempo. (p.06)

Según (MINTZBERG) dice:

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que

está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.¹⁶

- **Estructura Formal**

Según (organizacional, 2007) dice:

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera. Puede tener forma escrita y pública o no, pero siempre se refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros. Por lo tanto, un plan, un programa, un presupuesto, un instructivo, las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal. (organizacional, 2007)

¹⁶ HENRY MINTZBERG, Diseño De Organizaciones Eficientes (pág. 6) MEXICO: MC GIL UNIVERSITY – EL ATENEO

- Estructura Informal

Según (organizacional, 2007) dice:

Es la que se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización. En este sentido, la estructura informal comprende aspectos referidos, o que tienen que ver, con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente. Simplemente son producto de la interacción humana y del juego de personalidades, grupos, etc. Lo informal está caracterizado por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero que es necesaria para alcanzarlos. La suma de la estructura formal y la informal da como resultado la estructura total, que es la real. (p.01) (organizacional, 2007)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Según (MOROS, 2007) dice:

Estructura: Una estructura organizacional va definir el modo en que se van a dividir, agrupar y/o coordinar los trabajos de todas las actividades. Son seis elementos los que son claves que los

directivos van a necesitar atender cuando quieran diseñar la estructura de su organización y/o empresa: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización y formalización.¹⁷

Según (JUDGE, 2009) dice:

Responsabilidad (empowerment): va ser el sentimiento que van a sentir los miembros de la organización y/o empresa acerca de su autonomía en la toma de decisiones que estarán relacionadas a su trabajo. Va ser la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general ósea abarca muchos temas y no de forma estrecha, es decir, va darse el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión en el trabajo. (JUDGE, 2009)

Según (JUDGE, 2009) dice:

Personalidad: Una empresa dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno. En lugar de consistir en ciertas porciones de individuo, la

¹⁷ EDUARDO AMOROS (Enero-2007) – Comportamiento Organizacional En Busca Del Desarrollo De Ventaja Competitiva – LAMBAYEQUE PERU

personalidad constituye en sí un todo que va ser más que la suma de las partes.¹⁸ (p.104)

Según (JUDGE, 2009) dice:

Valores: Son las convicciones fundamentales sobre a que nivel personal y social que cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro modo opuesto o inverso.¹⁹ (p.117)

Desafío para (actividades) “corresponde al sentimiento que van a surgir de los miembros de la organización a cerca de todos los desafíos que se puedan imponer en su trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.” (p.04)

Relaciones para (actividades) “es la percepción que va tener por parte de los miembros de toda la empresa acerca de la existencia de un grato ambiente de trabajo y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.” (p.04)

¹⁸ ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 4 pág. 105), MEXICO

¹⁹ ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 4 pág. 117), MEXICO

Según (JUDGE, 2009) dice:

Percepción: Es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe llega a ser muy diferente de la realidad objetiva.²⁰ (JUDGE, 2009) (p.139)

Cooperación para (actividades) “es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (p.04) (actividades)

Estrés para (JUDGE, 2009) “afecta a las emociones y los estados de ánimos. Los efectos se acumulan con el tiempo.²¹ “(p.258) (JUDGE, 2009)

Recompensa para (JUDGE, 2009) “Influye en quienes toman las decisiones, porque les sugiere cuales son las elecciones preferibles en términos de beneficios personales.²² “(p.155) (JUDGE, 2009)

²⁰ ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 5 pág. 139), MEXICO

²¹ ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 8 pág. 258), MEXICO

²² ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 5 pág. 155), MEXICO

Identidad para (actividades) “va ser un sentimiento de pertenencia a la organización o empresa y que va representar un elemento importante y muy valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.” (p.05)
(actividades)

Según (JUDGE, 2009) dice:

Proceso: La comunicación es un proceso que va incluir los siguientes pasos: Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión, etc.). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión del mismo y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.²³ (JUDGE, 2009)

²³ ROBBINS, JUDGE (2009), Comportamiento Organizacional (Cap. 11 pág. 352), MEXICO

Transmitir, intercambiar o compartir para (dame) “Cuando se entabla una comunicación se transmite, intercambia o comparte un mensaje, por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor (en el que ambos intercambian ideas, información o significados), o, simplemente ser una transmisión del emisor al receptor (como sucede con los programas de televisión y radio). (p.03)

2.4 MARCO CONTEXTUAL

2.4.1 RESEÑA DE LA EMPRESA

ARALMEX GROUP SAC es una empresa que nació como fruto de la experiencia desarrollada de su equipo de trabajo, inició sus actividades en el 2010 por lo cual ya cuenta con más de 5 años de presencia y trayectoria en el mercado.

Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en el suministro de equipos médicos cardiológicos.

Con el transcurso de estos años hemos visto la forma de ir incorporando nuevas líneas de equipos con el gran objetivo de brindar a todos nuestros clientes una solución integral y rápida a sus necesidades. Contamos con un super y excelente grupo humano al

cual vamos a capacitar en forma permanente a fin de poder estar actualizado en todos los cambios e innovaciones tecnológicas que se estén presentando en nuestro ámbito.

El objetivo principal es poder lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de brindar un servicio que nos asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta.

El cumplimiento de las pautas antes mencionadas nos va a obligar a un estricto control y cumplimiento de nuestro manual de garantía de calidad y procedimientos a fin de llegar a lograr como meta final una satisfacción plena de todos nuestros clientes.

Es muy importante mencionar, además, que nuestros servicios siempre estarán fortalecidos por contar con un stock permanente de todos los productos que nuestra empresa comercializa.

2.4.2 VISION

“Para el 2020 ser reconocida por las instituciones de salud y por la comunidad médica como la primera empresa del Perú en la importación, representación y comercialización de equipos electro médicos cardiológicos no invasivos para el diagnóstico y monitoreo clínico, caracterizados por ofrecer además de equipos de calidad,

servicio de post venta y capacitación de tal manera que los pacientes que sufren problemas de salud, sientan confianza en el diagnóstico del médico antes de iniciar un tratamiento a su enfermedad.”

2.4.3 MISION

“Somos una empresa dedicada a la importación y comercialización de equipos electro médicos cardiológicos no invasivos para el diagnóstico y monitoreo clínico. Ofrecemos equipos de alta tecnología y calidad dado que contamos con la representación de las marcas más reconocidas a nivel mundial en este rubro. Proporcionamos capacitación, mantenimiento y servicio de post venta con el fin de garantizar el acompañamiento en el uso e implementación de los equipos de nuestros clientes.”

2.4.4 DATOS GENERALES

○ RAZON SOCIAL:

ARALMEX GROUP SAC

○ DIRECCION:

AV. LA ENCALADA NRO. 1257 OF. 303 - SANTIAGO DE SURCO-
LIMA

SUCURSAL: CALLE LAS GOLONDRINAS 325 – SAN ISIDRO –
LIMA

○ OBJETO SOCIAL:

Brindar equipos de alta tecnología y calidad a nuestros clientes dado que contamos con la representación de las marcas más reconocidas a nivel mundial en este rubro.

○ RUC.

20536851373

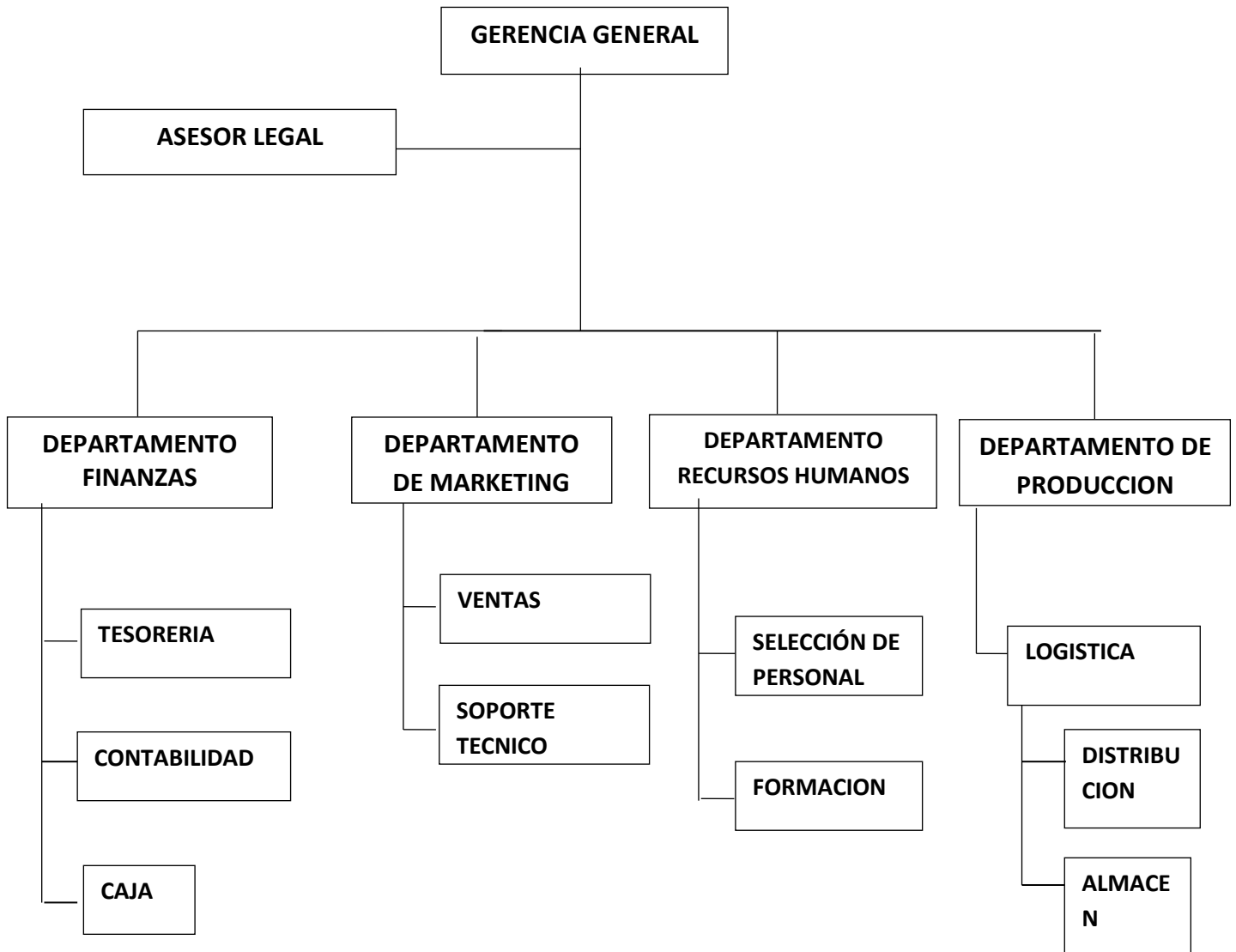
○ TELEFONO:

4225093 - 2218200 - 2218844

○ CORREOS:

aralmex@aralmex.com www.aralmex.com

2.4.3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ARALMEX GROUP SAC



CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Respecto el tipo de investigación a utilizar se eligió LA INVESTIGACIÓN APLICADA ya que se usarán encuestas para llegar al objetivo a investigar.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación aspira al NIVEL DESCRIPTIVO, la inquietud primordial va radicar en la definición de algunas singularidades fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, empleando criterios sistemáticos que accedan poner en claro su estructura o comportamiento. De esta manera se van a poder conseguir las notas que representan a la realidad estudiada.

3.2 METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.2.1 METODO DE LA INVESTIGACIÓN

En presente proyecto de investigación se utilizará el método empírico – la observación científica. Ya que se conoce el objeto de investigación.

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El instrumento utilizado para el diagnóstico del clima laboral en la empresa Aralmex Group SAC fue centrado en el marco teórico, en donde se van a identificar factores preponderantes motivo del estudio que fueron acoplados a las características y particularidades de la empresa. Por el tipo de investigación, el presente proyecto de investigación agrupa las circunstancias necesarias para ser designado como DISEÑO NO EXPERIMENTAL que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 POBLACION Y MUESTRA

La población motivo de esta investigación está conformada por el total de 20 trabajadores. La empresa se ubica en Av. La Encalada 1257 Of. 303 Santiago de surco – Lima con sucursal en Calle las Golondrinas 325 San Isidro – Lima.

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra se utilizará la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proposiciones la que se detallan a continuación:

El universo y la muestra para la investigación serán la misma cantidad pues se trata de un universo pequeño conformado por los integrantes de la empresa.

Muestra = 20

3.3.2 TECNICAS

Para poder desarrollar esta investigación se emplearán estas siguientes técnicas: OBSERVACIÓN DIRECTA, ENCUESTA.

Este documento la encuesta constara de 12 preguntas, las cuales van a estar estructuradas con algunas preguntas cerradas con el solo fin de recolectar datos totalmente confiables. Se empleará el programa **SPSS** para el procesamiento de datos.

3.3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Después de tomar conocimiento a la problemática que se da en la empresa a través de las entrevistas previas, se diseñó una encuesta para los colaboradores de la empresa ARALMEX GROUP SAC, consiste en un cuestionario el cual será cerrado y anónimo.

El cuestionario que vamos a realizar va ser el modelo que se adjunta en los anexos; el cual se va aplicar en una semana a las unidades de análisis.

3.3.4 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez hace referencia al grado en que el cuestionario mide lo que se requiere medir. Para tener una confiabilidad al 100% utilizamos el programa SPSS y así poder obtener los resultados de las encuestas.

3.3.5 FUENTES DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos se realizó a través de la utilización de cuestionarios, visitas y entrevistas dirigidas a los gerentes, jefes de las áreas y colaboradores en general.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

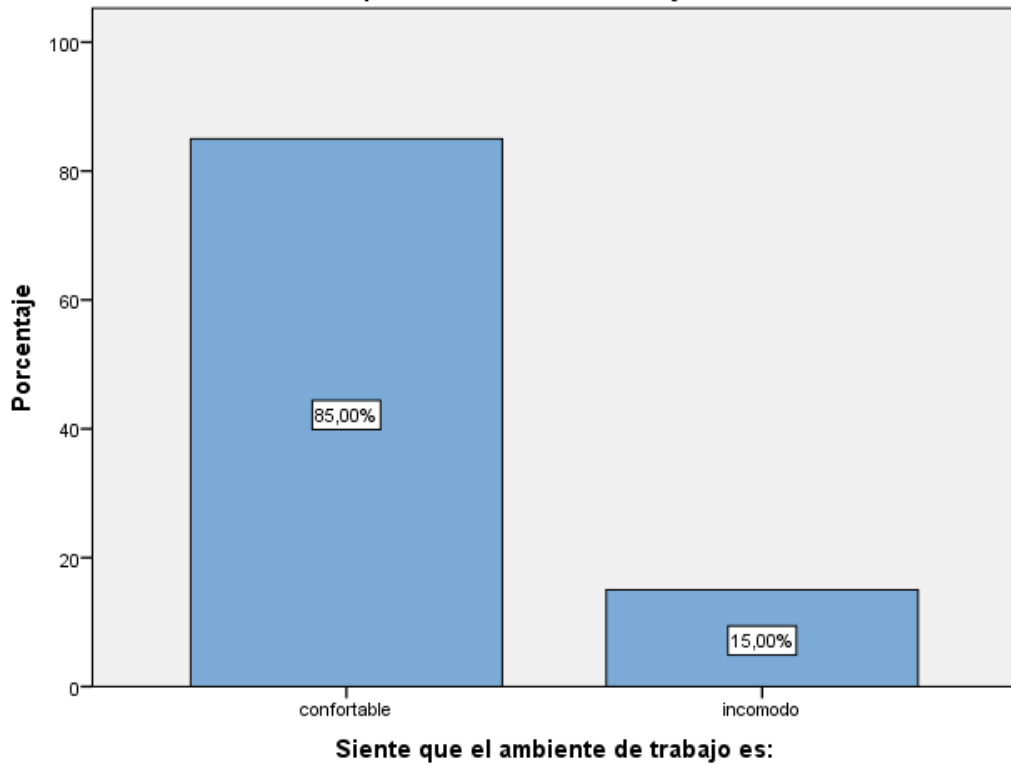
Para realizar la encuesta, solicité a los 20 colaboradores de la empresa reunirnos por un espacio de 15 – 20 minutos en un ambiente lejano al área de gerencia para así poder obtener mejores resultados. Las 12 preguntas que se realizaron son estructurales – dicotómicas.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Siente que el ambiente de trabajo es:

siente que el ambiente de trabajo es:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido confortable	17	85,0	85,0	85,0
incomodo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

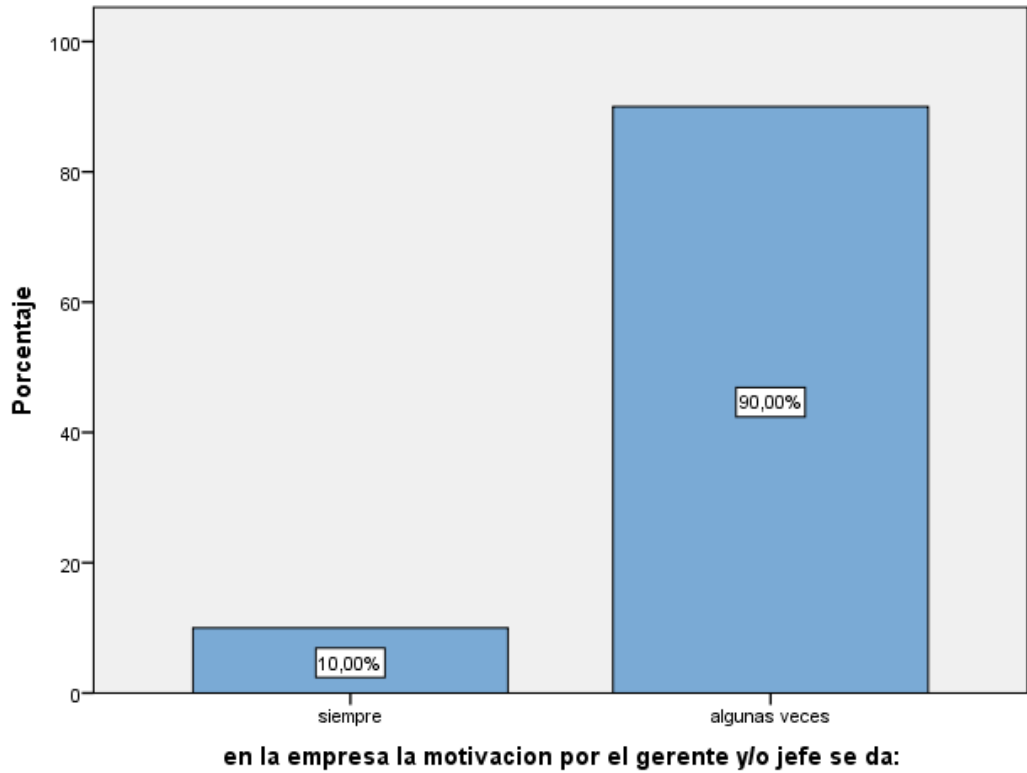


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 95% siente confortable las condiciones físicas del área de trabajo, y un 5% lo encuentra incómodo.

2. En la empresa la motivación por el gerente y/o jefe se da:

en la empresa la motivacion por el gerente y/o jefe se da:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	2	10,0	10,0	10,0
algunas veces	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



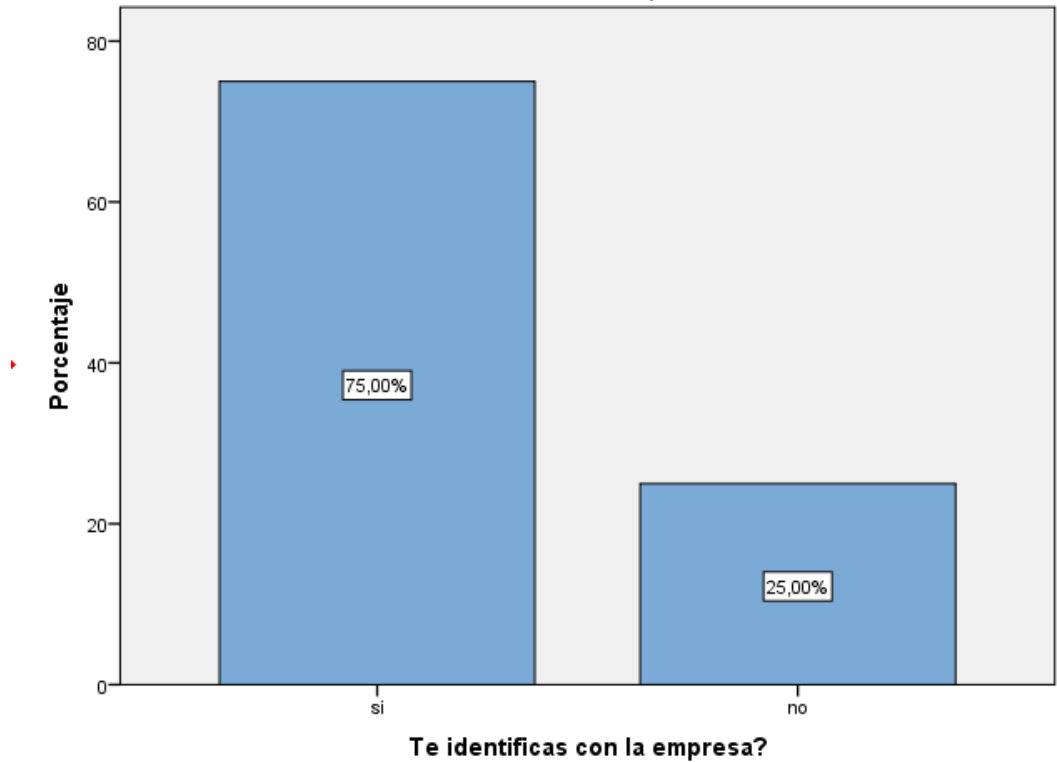
Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 10% indica que el gerente siempre mantiene motivado a sus colaboradores, y un 90% informa que solo algunas veces el gerente mantiene motivado a su personal.

- **ESTRUCTURA**

3. ¿Te identificas con la empresa?

Te identificas con la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	15	75,0	75,0	75,0
	no	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

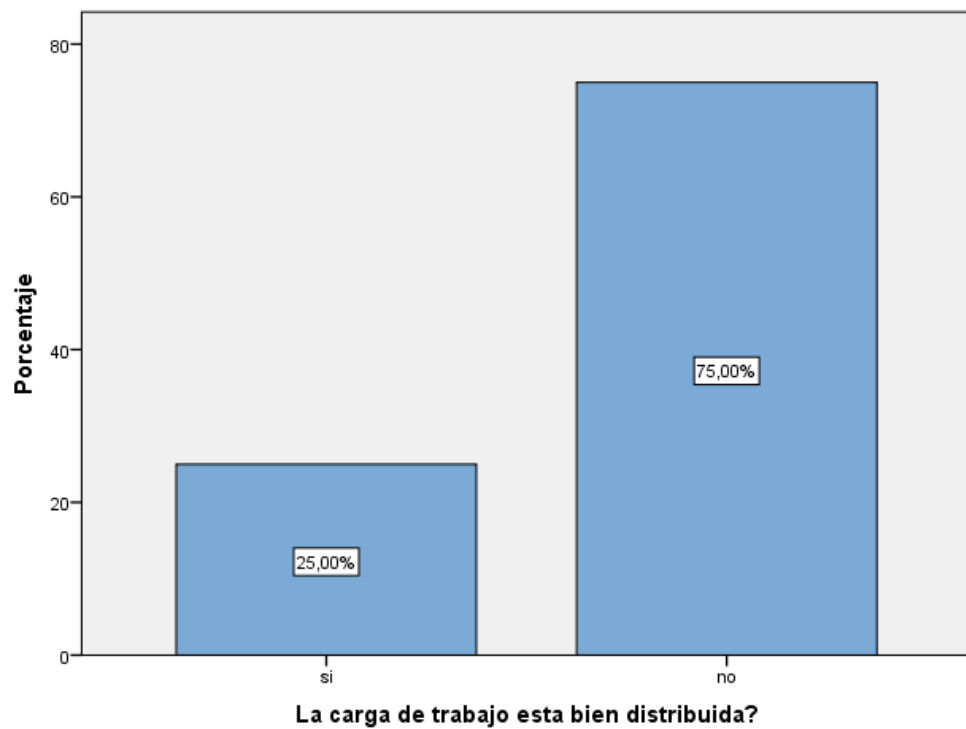


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 75% de los colaboradores se siente identificado con la empresa, mientras el 25% no siente que se identifique con la empresa.

4. ¿La carga de trabajo está bien distribuida?

La carga de trabajo esta bien distribuida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	5	25,0	25,0	25,0
	no	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

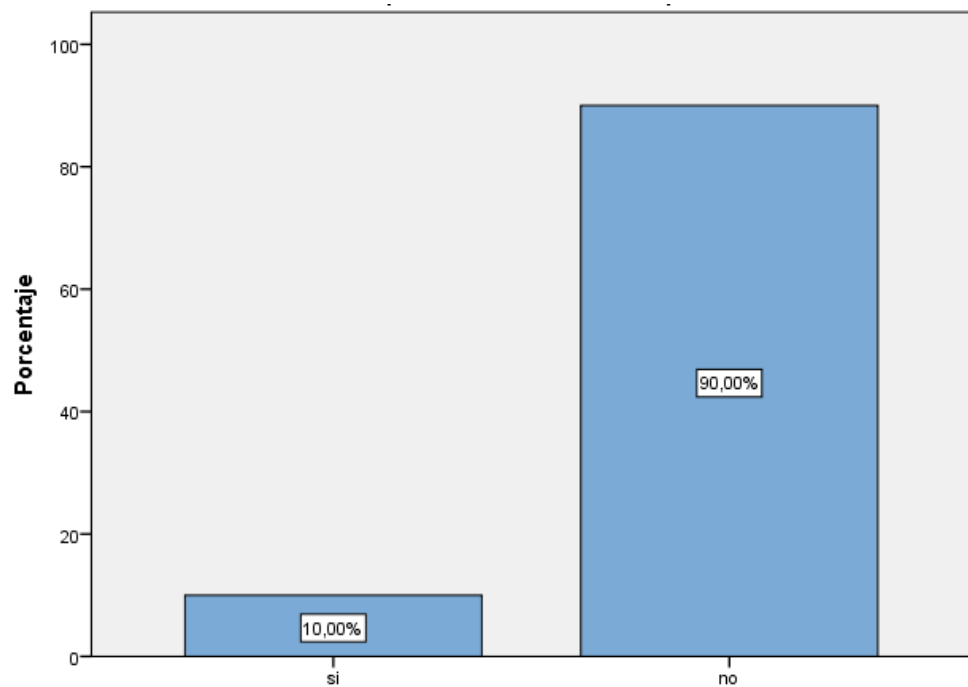


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 25% de colaboradores afirma que la carga de trabajo está bien distribuida entre sus compañeros de trabajo, pero el 75% siente que no está bien distribuida la carga de trabajo.

5. ¿Las funciones que realizas son las estipuladas?

Las funciones que realizas son las estipuladas:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	2	10,0	10,0	10,0
	no	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



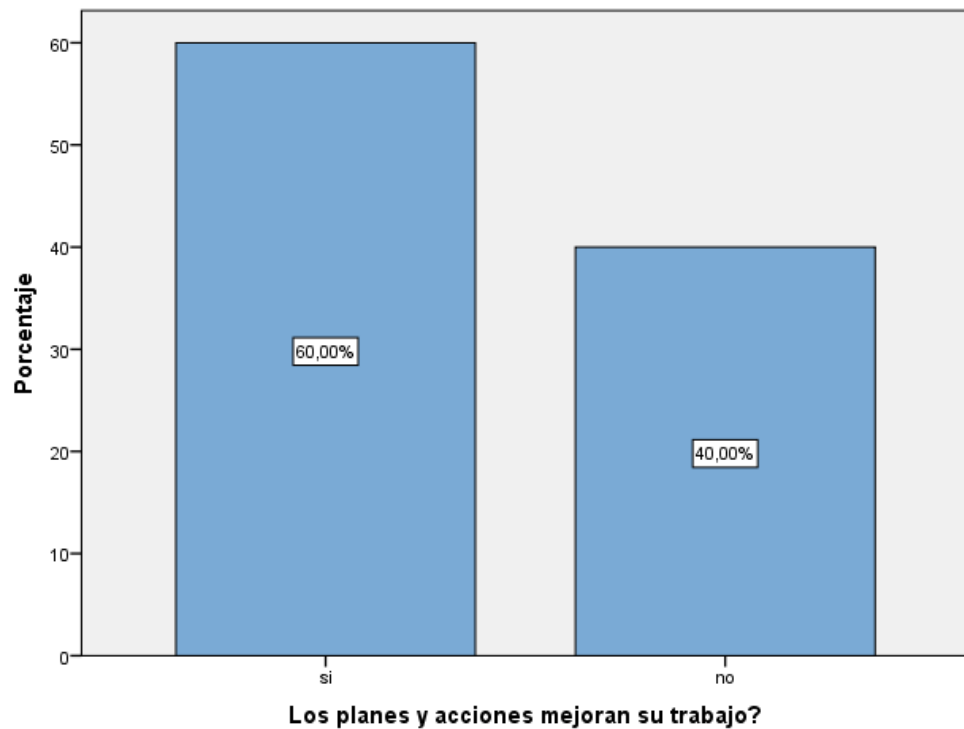
Las funciones que realizas son las estipuladas:

Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 10% de los colaboradores afirman que las funciones que tiene cada colaborador son las estipuladas, mientras un 90% niega que las funciones que tienen sean las correctas.

6. ¿Los planes y acciones mejoran su trabajo?

Los planes y acciones mejoran su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	12	60,0	60,0	60,0
	no	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

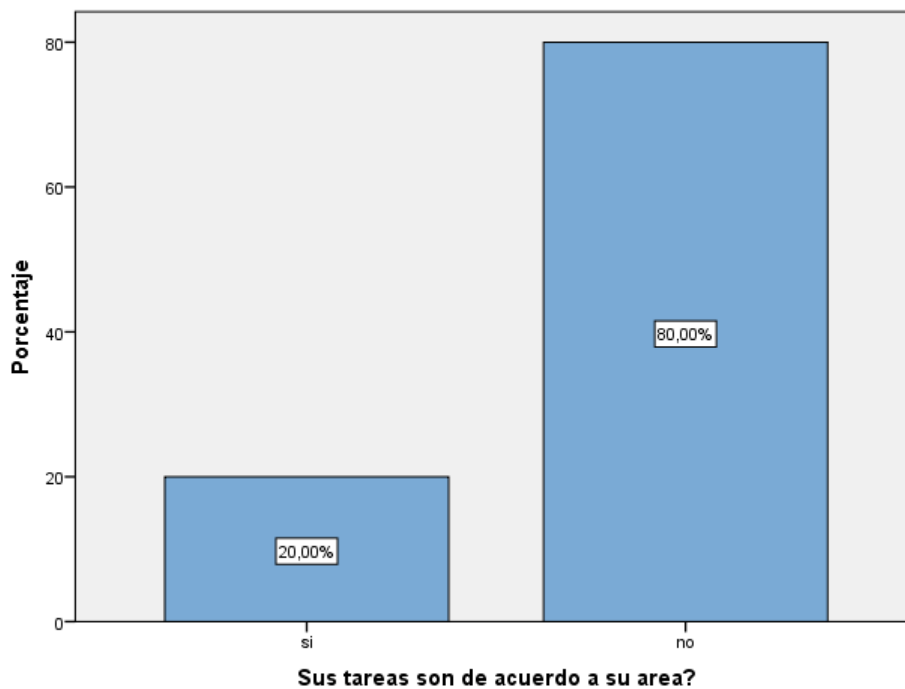


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 60% está de acuerdo en que los planes y acciones que toma la empresa mejora su trabajo, pero el 40% piensa que los planes acciones no mejoran su trabajo.

7. ¿Sus tareas son de acuerdo a su área?

Sus tareas son de acuerdo a su area?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	4	20,0	20,0	20,0
no	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



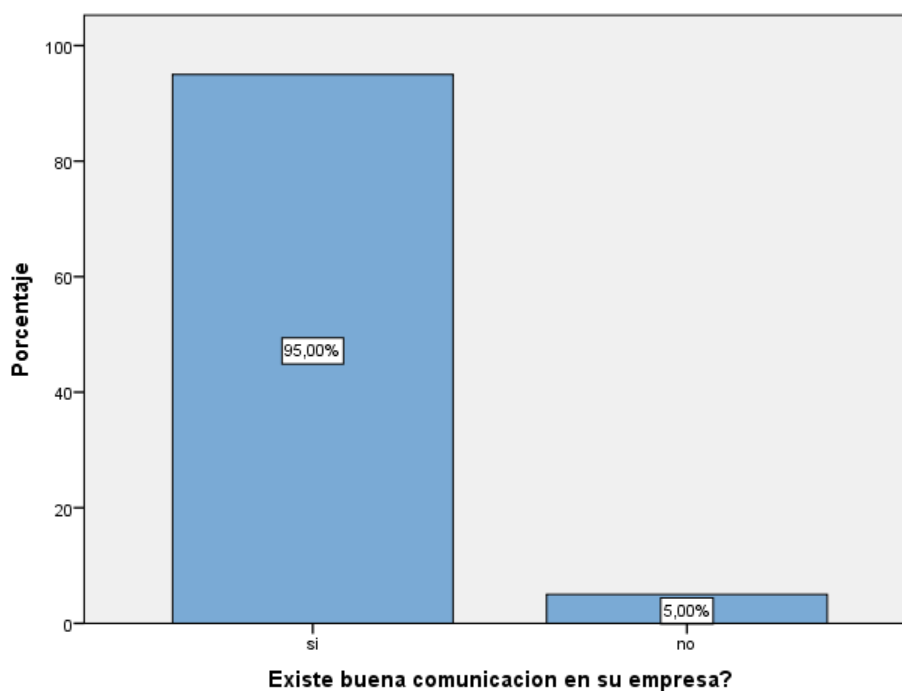
Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 20% afirma que las tareas que se les encomienda son de acuerdo al área de trabajo, mientras el 80% dice que las tareas que se les encarga no son de acuerdo a su área de trabajo.

- **COMUNICACIÓN**

8. ¿Existe buena comunicación en la empresa?

Existe buena comunicacion en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	19	95,0	95,0	95,0
	no	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

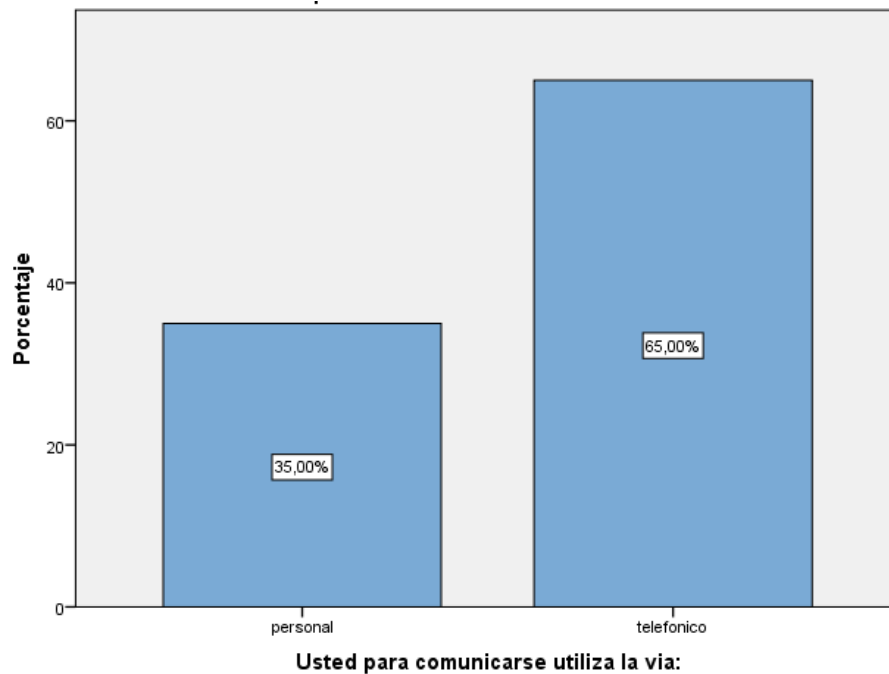


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 95% afirma que, si existe buena comunicación dentro de la empresa, mientras el 5% dice que no existe una buena comunicación en la empresa.

9. Usted para comunicarse utiliza la vía:

Usted para comunicarse utiliza la vía:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	personal	7	35,0	35,0	35,0
	telefonico	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

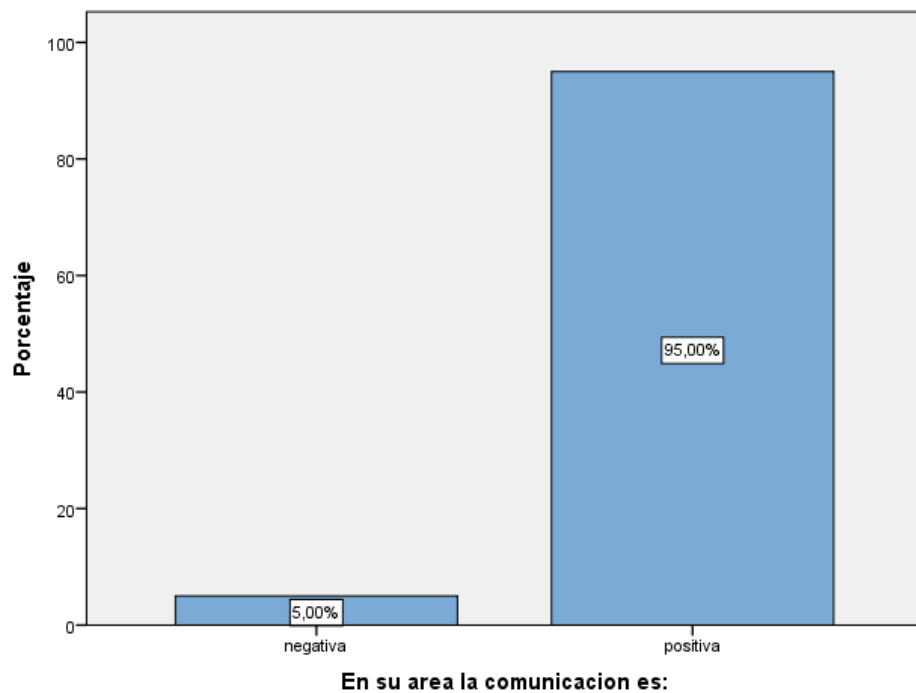


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 35% utiliza la vía personal para comunicarse (ir de oficina a oficina), mientras un 65% utiliza el medio telefónico (WhatsApp, llamadas, mensajes).

10. En su área la comunicación es:

En su area la comunicacion es:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido negativa	1	5,0	5,0	5,0
positiva	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



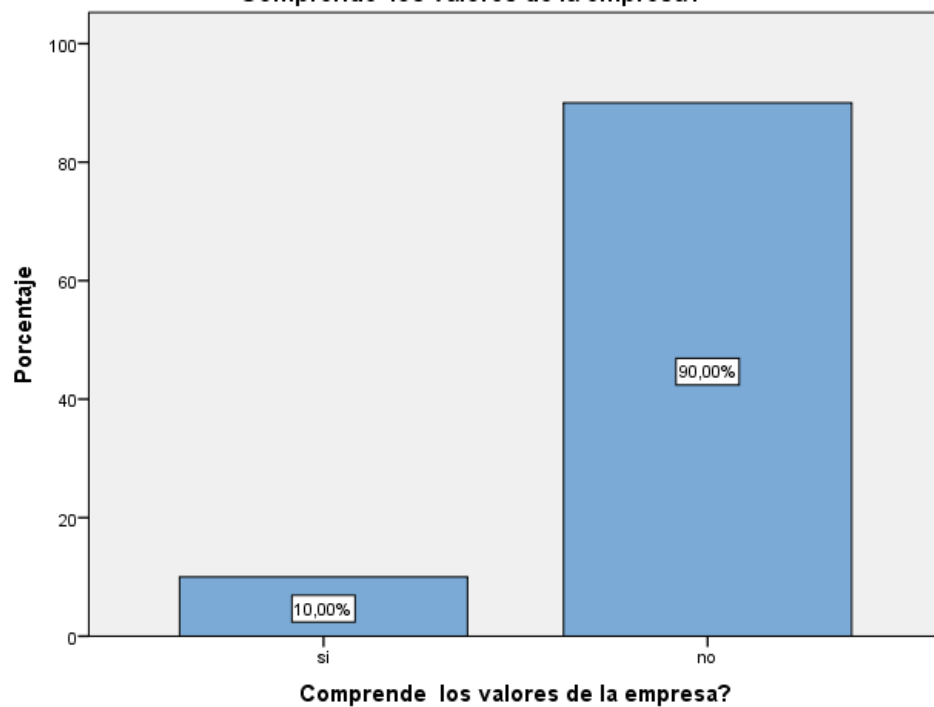
Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 5% cree que la comunicación de su área es negativa, mientras un 95% está de acuerdo que la comunicación que se da dentro de su área de trabajo es positiva.

- **CLIMA LABORAL**

11. ¿Comprende los valores de la empresa?

Comprende los valores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	2	10,0	10,0	10,0
	no	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

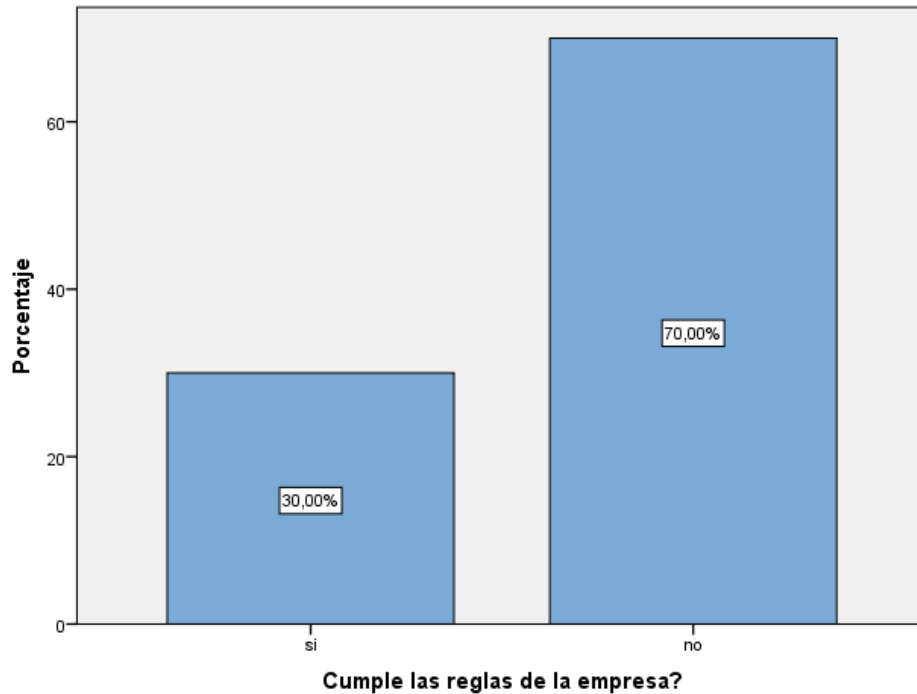


Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 10% si comprende los valores de la empresa, y un 90% no comprende; mencionar que la empresa no cuenta con un manual de valores para poder compartirlo con sus trabajadores.

12. ¿Cumple las reglas de la empresa?

Cumple las reglas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	6	30,0	30,0	30,0
no	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



Según los resultados obtenidos de esta pregunta en la empresa Aralmex Group SAC el 30% si cumple con las reglas de la empresa, y un 70% no cumple; mencionar también que la empresa no cuenta con manual de reglas.

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- **MOTIVACION**

Dentro de las preguntas 1 y 2 que comprende la variable de motivación, podemos analizar que los colaboradores se encuentran conformes en su ambiente de trabajo ya que se toman las medidas necesarias para que tengan una buena condición de trabajo; la mayoría de los colaboradores no siente que el gerente pueda motivarlos a realizar sus funciones dentro de la empresa, expresan que no hay motivación alguna que se les brinden y obtener así mejores niveles de desempeño, productividad, eficiencia, responsabilidad y compromiso; el principal fin es lograr que los colaboradores se sientan satisfechos y por ende motivados, es decir con dinamismo proporcionar la mejor atención a los clientes.

- **ESTRUCTURA**

Dentro de las preguntas 3, 4, 5, 6 y 7 las cuales comprenden la variable estructura, se puede analizar que los colaboradores se sienten identificado con la empresa pero no en su totalidad; en la pregunta 04 el 75% nos menciona referente a la carga de trabajo que no está bien distribuida, ya que el gerente puede aumentar y quitar funciones en el mismo día lo cual incomoda al personal; dentro de la pregunta número 05 los colaboradores no están de acuerdo con las funciones otorgadas,

sienten que tienen en aumento sus funciones y no son claras; la empresa realizo planes y acciones para poder mejorar la motivación dentro de la empresa las cuales han sido positivas ya que sienten que mejoran su trabajo; la pregunta 07 brinda relación a las tareas de acuerdo al área que se desenvuelven la cual salió en su mayoría negativas , se encuentran desconformes con lo que desempeñan.

- **COMUNICACIÓN**

Dentro de las preguntas 8, 9 y 10 se mencionó la variable comunicación, los colaboradores sienten que si existe una buena comunicación en la empresa y se puede mencionar que el gerente escucha los inconvenientes que puedan tener sus colaboradores siendo este un factor imprescindible para que todo se desarrolle adecuadamente; en la pregunta 09 se menciona la vía telefónica más usada, un 65% contesto que es el teléfono ya que en estos tiempos es la forma más rápida de comunicación así se encuentren en el mismo lugar, estas mejoras tecnológicas ayudan a canalizar diferentes tipos de mensajes; la pregunta 10 nos indica que la comunicación que existe en el área de trabajo es positiva lo cual es importante pero se debe crear un plan de comunicación interna que esté vinculado a la misión y visión.

- **CLIMA LABORAL**

Dentro de las preguntas 11 y 12 se mencionó la variable clima laboral ya que tocamos los puntos: valores y reglas; la empresa no cuenta con un manual de funciones, ni un lugar donde especifique los valores que la empresa quiere que sobresalga lo cual si tenemos que recomendar realizarlo pues los colaboradores no tienen de donde guiarse para poder ayudar a la empresa y lleguen a un nivel de productividad del 100%.

CONCLUSIONES

El objetivo general de esta investigación fue elaborar un diagnóstico de clima laboral para detectar deficiencias de la empresa ARALMEX GROUP SAC. Para poder cumplir con este gran objetivo fue imprescindible realizar una metodología de investigación, en el cual se aplicaron cuestionarios a todos y cada uno de los integrantes de la empresa. Los resultados que se obtuvieron de este instrumento de medición fueron plasmados o expresados en el capítulo anterior, estos mismos fueron los que permitieron visualizar las fortalezas y debilidades del clima laboral de la empresa ARALMEX GROUP SAC. A partir del rastreo de las deficiencias en el clima laboral de la empresa para lo cual se realizarán recomendaciones para lograr que el clima laboral de la empresa pueda ser más agradable.

1. Del presente proyecto de investigación se ha podido determinar que en la empresa ARALMEX GROUP SAC donde se realizó toda la investigación, el clima laboral es desfavorable ya que los colaboradores se encuentran descontentos con el tipo de gestión que se realiza. Están de acuerdo con los valores las cumplen y

comprenden, igual que las reglas, pero necesitan que estén plasmadas y no solo se las diga verbalmente.

2. La empresa ARALMEX GROUP SAC cuenta con un área comfortable para sus colaboradores, la mayoría se identifica con su empresa, pero no en su totalidad, también sienten que los gerentes no se preocupan por tener un nivel alto de motivación lo cual hace que los colaboradores no den todo su esfuerzo por cumplir sus responsabilidades, un colaborador bien motivado ayuda a cumplir las metas de la empresa sin necesidad de que se le estén repitiendo continuamente. Se puede concluir que los colaboradores se sienten desmotivados por parte de los gerentes de la empresa, ya que solo el 90% de ellos dio como respuesta que algunas veces se da el tema de motivación.

3. En cuanto al tipo de comunicación de la empresa se puede observar a partir de los resultados que cuentan con una dimensión horizontal – lateral de la comunicación ya que se da cuando la comunicación se realiza entre los miembros de equipos que se encuentran en el mismo nivel. Cada departamento se siente satisfecho con su tipo de comunicación dentro de su área, pero también vemos que la comunicación a nivel de empresa es por vía telefónica lo cual lo ideal sería de forma personal, pero para ahorrar tiempo lo hacen de esa manera.

4. Luego de los resultados de las encuestas podemos concluir que la empresa ARALMEX GROUP SAC no cuenta con una buena estructura organizacional, ya que los colaboradores sienten que no hay funciones claramente definidas, es decir no hay un manual de funciones por colaborador ni área lo cual hace notar la insatisfacción de los colaboradores. Podemos concluir que la estructura de la empresa es la informal.

RECOMENDACIONES

1. La empresa ARALMEX GROUP SAC debe mejorar los puntos antes señalados como es la motivación, comunicación, estructura organizacional para lograr así un buen clima laboral y los colaboradores puedan esforzarse para llegar a cumplir los objetivos de esta. Los colaboradores no pueden expresar lo que piensan, no pueden participar y no tienen autoridad para tomar decisiones, el gerente se enfoca más en la venta que en los empleados. Por lo que se recomienda tomar un tiempo para darle el enfoque necesario que necesitan los colaboradores y contar así con personal que tome sus propias decisiones con el apoyo y dirección de su líder. El gerente general debe utilizar un liderazgo consultivo para brindar apoyo a sus subordinados y estar abiertos a cualquier situación, así se creará un clima laboral dinámico provocando que los colaboradores se sientan satisfechos con el trato ofrecido.

2. Se recomienda que los gerentes de la empresa deben asistir a cursos de motivación personal para que ayuden a mejorar la satisfacción de sus colaboradores ya que un colaborador insatisfecho no desempeña bien su trabajo ni se apunta a lograr junto a sus gerentes sus metas establecidas. Al notar que no se da

ningún tipo de estímulo a los colaboradores por un buen rendimiento o desempeño va ocasionar que los empleados se sientan muy desmotivados, una recomendación para poder eliminar esta debilidad es que pueda brindar a sus colaboradores una serie de incentivos por el buen desempeño que brinden, algunos pueden ser: eventos en el cual puede brindarse el reconocimiento por años de antigüedad en la empresa, puntualidad y por mejor desempeño. Así mismo se puede brindar al colaborador algún tipo de bono de productividad por el alto rendimiento que refleja en la empresa.

3. La comunicación establecida de los colaboradores es aceptable ya que ahorran tiempo al realizarlas vía telefónica, también los resultados revelan que la comunicación es positiva entre ellos lo cual es bueno para que la empresa pueda obtener buenos resultados.

4. A la totalidad de colaboradores se les atribuye actividades y trabajos los cuales no les corresponde, lo cual provoca la disconformidad ya que ellos perciben que esas actividades no les pertenece. Esta deficiencia se podría mejorar revisando la descripción de puestos, ya que se detallan las funciones de cada uno de éstos, conociéndolas debe haber una retribución adecuada de todas las funciones por cada unidad de trabajo, también se recomienda establecer un manual en el cual los colaboradores puedan identificar cuáles son sus funciones establecidas.

Bibliografía

- actividades, m. (s.f.). *mpfn.gob.pe*. Obtenido de https://www.mpfn.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292_12separata.pdf
- arroyo, r. m. (2013). *slideshare.net*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>
- becerra, n. m. (2013). *renati - sunedu*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1155345>
- caraveo, m. d. (mayo - agosto de 2004). *ceaamer.edu.mx*. Obtenido de http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf
- CARRILLO, S. P. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC*. Obtenido de https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC
- CHIAVENATO, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. MEXICO: MC GRAW - HILL.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- cristina, s. r. (2016). Lima, Peru, Peru.
- dame, u. o. (s.f.). *coursehero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/76720886/1-COMUNICACION-Cpptx/>
- hellriegel. (1998). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (Vol. 10mo). texas: THOMSON.
- Herrera, M. G. (2011). Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert.
- JUDGE, S. R.–T. (2009). *comportamiento Organizacional*.
- leon, o. c. (2010). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)
- MINTZBERG, H. (s.f.). *DISEÑO DE ORGANIZACIONES EFICIENTES*. MEXICO: MC GIL UNIVERSITY.
- MOROS, E. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN BUSCA DEL DESARROLLO DE VENTAJA COMPETITIVA*. LAMBAYEQUE - PERU: ESCUELA DE ECONOMIA - USAT.
- organizacional, c. s. (octubre de 2007). *blogspot administracion*. Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>

Pastás Gutierrez, E. R., aizaga villate, m. a., & gonzales nuñez, e. d. (2019). *repositorio universidad israel*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>

perez, j. d. (2010). *es.calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000737855e0f8fb48339a>

PYMES, I. p. (2011). Mejora el Clima Laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME.

ROBBINS, J. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* . mexico: coursecompass.

robbins, s. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO.

Sandoval, M. d. (Mayo-agosto de 2004). Concepto y dimensiones de clima Organizacional. Tabasco, Mexico.

ucprimarios, & belloso chacin . (s.f.). *monografias, gerencia de los medios de comunicacion social*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/gerencia/gerencia.shtml#:~:text=DESCENDENTE%3A%20Es%20la%20comunicaci%C3%B3n%20que,que%20necesitan%20atenci%C3%B3n%20proporcionar%20instrucciones>.

Referencias

- actividades, m. (s.f.). *mpfn.gob.pe*. Obtenido de https://www.mpfn.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292_12separata.pdf
- arroyo, r. m. (2013). *slideshare.net*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>
- becerra, n. m. (2013). *renati - sunedu*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1155345>
- caraveo, m. d. (mayo - agosto de 2004). *ceaamer.edu.mx*. Obtenido de http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf
- CARRILLO, S. P. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC*. Obtenido de https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC
- CHIAVENATO, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. MEXICO: MC GRAW - HILL.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- crisrina, s. r. (2016). Lima, Peru, Peru.
- dame, u. o. (s.f.). *coursehero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/76720886/1-COMUNICACION-Cpptx/>
- hellriegel. (1998). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (Vol. 10mo). texas: THOMSON.
- Herrera, M. G. (2011). Teoria sobre Clima Laboral de Rensis Likert.
- JUDGE, S. R.–T. (2009). *comportamiento Organizacional*.
- leon, o. c. (2010). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)
- MINTZBERG, H. (s.f.). *DISEÑO DE ORGANIZACIONES EFICIENTES*. MEXICO: MC GIL UNIVERSITY.
- MOROS, E. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN BUSCA DEL DESARROLLO DE VENTAJA COMPETITIVA*. LAMBAYEQUE - PERU: ESCUELA DE ECONOMIA - USAT.
- organizacional, c. s. (octubre de 2007). *blogspot administracion*. Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>

Pastás Gutierrez, E. R., aizaga villate, m. a., & gonzales nuñez, e. d. (2019). *repositorio universidad israel*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>

perez, j. d. (2010). *es.calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000737855e0f8fb48339a>

PYMES, I. p. (2011). Mejora el Clima Laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME.

ROBBINS, J. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: coursecompass.

robbins, s. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO.

Sandoval, M. d. (Mayo-agosto de 2004). Concepto y dimensiones de clima Organizacional. Tabasco, Mexico.

ucprimarios, & belloso chacin . (s.f.). *monografias, gerencia de los medios de comunicacion social*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/gerencia/gerencia.shtml#:~:text=DESCENDENTE%3A%20Es%20la%20comunicaci%C3%B3n%20que,que%20necesitan%20atenci%C3%B3n%20proporcionar%20instrucciones>.

Trabajos citados

- actividades, m. (s.f.). *mpfn.gob.pe*. Obtenido de https://www.mpfn.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292_12separata.pdf
- arroyo, r. m. (2013). *slideshare.net*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>
- becerra, n. m. (2013). *renati - sunedu*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1155345>
- caraveo, m. d. (mayo - agosto de 2004). *ceaamer.edu.mx*. Obtenido de http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf
- CARRILLO, S. P. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC*. Obtenido de https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC
- CHIAVENATO, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. MEXICO: MC GRAW - HILL.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON.
- crisrina, s. r. (2016). Lima, Peru, Peru.
- dame, u. o. (s.f.). *coursehero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/76720886/1-COMUNICACION-Cpptx/>
- hellriegel. (1998). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (Vol. 10mo). texas: THOMSON.
- Herrera, M. G. (2011). Teoria sobre Clima Laboral de Rensis Likert.
- JUDGE, S. R.–T. (2009). *comportamiento Organizacional*.
- leon, o. c. (2010). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)
- MINTZBERG, H. (s.f.). *DISEÑO DE ORGANIZACIONES EFICIENTES*. MEXICO: MC GIL UNIVERSITY.
- MOROS, E. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN BUSCA DEL DESARROLLO DE VENTAJA COMPETITIVA*. LAMBAYEQUE - PERU: ESCUELA DE ECONOMIA - USAT.
- organizacional, c. s. (octubre de 2007). *blogspot administracion*. Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/10/conceptos-sobre-estructura.html>

Pastás Gutierrez, E. R., aizaga villate, m. a., & gonzales nuñez, e. d. (2019). *repositorio universidad israel*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>

perez, j. d. (2010). *es.calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000737855e0f8fb48339a>

PYMES, I. p. (2011). Mejora el Clima Laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME.

ROBBINS, J. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* . mexico: coursecompass.

robbins, s. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO.

Sandoval, M. d. (Mayo-agosto de 2004). Concepto y dimensiones de clima Organizacional. Tabasco, Mexico.

ucprimarios, & belloso chacin . (s.f.). *monografias, gerencia de los medios de comunicacion social*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos11/gerencia/gerencia.shtml#:~:text=DESCENDENTE%3A%20Es%20la%20comunicaci%C3%B3n%20que,que%20necesitan%20atenci%C3%B3n%20proporcionar%20instrucciones>.

ANEXOS

01. ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ARALMEX GROUP SAC

ENCUESTA **EMPRESA ARALMEX GROUP**

FECHA:

EDAD:

SEXO:

CARGO:

GÉNERO:

RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CON UN "X" Y DE SER NECESARIO ESCRIBIR LA RESPUESTA.

1. SIENTE QUE EL AMBIENTE DE TRABAJO ES:

CONFORTABLE INCÓMODO

2. EN LA EMPRESA LA MOTIVACION POR EL GERENTE Y/O JEFE SE DA:

SIEMPRE ALGUNAS VECES

3. ¿TE IDENTIFICAS CON LA EMPRESA?

SI NO

4. LA CARGA DE TRABAJO ESTA BIEN DISTRIBUIDA:

SI NO

5. LAS FUNCIONES QUE REALIZAS SON LAS ESTIPULADAS:

SI NO

6. ¿LOS PLANES Y ACCIONES MEJORAN SU TRABAJO?

SI NO

7. ¿SUS TAREAS SON DE ACUERDO A SU AREA?

SI NO

8. EXISTE BUENA COMUNICACIÓN EN SU EMPRESA

SI NO

9. USTED PARA COMUNICARSE UTILIZA LA VIA:

PERSONAL TELEFONICO

10. EN SU AREA LA COMUNICACIÓN ES:

NEGATIVA POSITIVA

11. COMPRENDE LOS VALORES DE LA EMPRESA

SI NO

12. CUMPLE LAS REGLAS DE LA EMPRESA

SI NO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

02. “DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA ARALMEX GROUP SAC PERIODO: 2016”

<u>TITULO DEL PROYECTO</u>	<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>METODOLOGIA</u>	<u>CONCLUSIONES</u>
<p>“DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA ARALMEX GROUP SAC PERIODO: 2016”</p>	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la situación del clima laboral en la empresa Aralmex Group SAC? <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de la motivación en la empresa Aralmex Group SAC? ¿Cuál es el tipo de la comunicación empleada en la empresa Aralmex 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar el Clima laboral de la empresa Aralmex Group SAC en el periodo 2016 <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de motivación del personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016. Describir el tipo de comunicación del personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016. Diseñar la estructura organizacional del 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> CLIMA LABORAL <p>Es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados</p>	<p>ESTRUCTURA: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos</p> <p>MOTIVACION: Representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Puesto que los motivos de los</p>	<p>ORGANIZACIÓN: Las organizaciones constituyen la forma dominante de institución de la sociedad moderna: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e Inés dependiente que se caracteriza por un creciente padrón de vida. Cada organización está limitada por recursos escasos y por esta razón no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen: punto de origen del problema al determinar la mejor distribución de recursos.</p> <p>SATISFACCION LABORAL: Se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Respecto el tipo de investigación a utilizar se eligió LA INVESTIGACIÓN APLICADA ya que se usarán encuestas para llegar al objetivo a investigar.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN La presente investigación aspira al NIVEL DESCRIPTIVO, la inquietud primordial va radicar en la definición de algunas singularidades fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, empleando criterios sistemáticos que accedan poner en claro su estructura o comportamiento. De esta manera se van a poder conseguir las notas que representan a la realidad estudiada.</p>	<p>1. Del presente proyecto de investigación se ha podido determinar que en la empresa ARALMEX GROUP SAC donde se realizó toda la investigación, el clima laboral es desfavorable ya que los colaboradores se encuentran desconformes con el tipo de gestión que se realiza. Están de acuerdo con los valores las cumplen y comprenden, igual que las reglas, pero necesitan que estén plasmadas y no solo se las diga verbalmente.</p> <p>2. La empresa ARALMEX GROUP SAC cuenta con un área confortable para sus colaboradores, la mayoría se identifica con su empresa, pero no en su totalidad, también sienten que los gerentes no se preocupan por tener un nivel alto de motivación lo cual hace que los colaboradores no den todo su esfuerzo por cumplir sus</p>

	<p>Group SAC?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el modelo de la estructura organizacional en la empresa Aralmex Group SAC? 	<p>personal en la empresa Aralmex Group SAC, periodo 2016.SAC, periodo 2016.</p>	<p>organizacional es.</p>	<p>empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización</p> <p>COMUNICACIÓN: Es la transferencia y la comprensión de significados. Observe el énfasis que se da a la transferencia de significado; esto quiere decir que, si no se han transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo.</p>	<p>de satisfacción laboral tiene unan actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente refieren a la satisfacción laboral</p> <p>MEDIO UTILIZADO 1. Dimensión vertical de la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descendente: Se refiere a la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a uno que se encuentra más bajo. • Ascendente: Fluye dirigido hacia un nivel superior de la organización o grupo. 	<p>METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION 3.2.1 METODO DE LA INVESTIGACIÓN En presente proyecto de investigación se utilizará el método empírico – la observación científica. Ya que se conoce el objeto de investigación.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN El instrumento utilizado para el diagnóstico del clima laboral en la empresa Aralmex Group SAC fue centrado en el marco teórico, en donde se van a identificar factores preponderantes motivo del estudio que fueron acoplados a las características y particularidades de la empresa. Por el tipo de investigación, el presente proyecto de investigación agrupa las circunstancias necesarias para ser designado como DISEÑO NO EXPERIMENTAL que es aquella que se realiza sin</p>	<p>responsabilidades, un colaborador bien motivado ayuda a cumplir las metas de la empresa sin necesidad de que se le estén repitiendo continuamente. Se puede concluir que los colaboradores se sienten desmotivados por parte de los gerentes de la empresa, ya que solo el 90% de ellos dio como respuesta que algunas veces se da el tema de motivación.</p> <p>3. En cuanto al tipo de comunicación de la empresa se puede observar a partir de los resultados que cuentan con una dimensión horizontal – lateral de la comunicación ya que se da cuando la comunicación se realiza entre los miembros de equipos que se encuentran en el mismo nivel. Cada departamento se siente satisfecho con su tipo de comunicación dentro de su área, pero también vemos que la comunicación a nivel de empresa es por vía telefónica lo cual lo ideal sería de forma personal, pero para ahorrar tiempo lo hacen de esa manera.</p>
--	---	--	---------------------------	--	--	--	--

						<p>manipular deliberadamente variables.</p> <p>Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos</p>	<p>4. Luego de los resultados de las encuestas podemos concluir que la empresa ARALMEX GROUP SAC no cuenta con una buena estructura organizacional, ya que los colaboradores sienten que no hay funciones claramente definidas, es decir no hay un manual de funciones por colaborador ni área lo cual hace notar la insatisfacción de los colaboradores. Podemos concluir que la estructura de la empresa es la informal.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--