



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
NIVEL DE RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA
EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO
MALDONADO 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. DUEÑAS HUAMANI, GREGORIA

Bach. VILLARRUEL PANDURO, GIMER JUVER

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. ANTONIO DIAZ SAUCEDO

JURADO EXAMINADORES

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ
Secretario

Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS
Vocal

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, de manera especial, a mis cuatro hijos que son el motor que impulsa mi vida (Irma, Patricia, Fernando y Adriana), a la vez, a mi compañero y padre de mis hijos que siempre quiso lo mejor para mi porvenir, por su incondicional apoyo, (Fernando Arambulo P.) en el transcurso de mi formación profesional.

Gregoria

Dedico infinitamente a mis padres, (José y Nieves), mis 3 hijos (Jhonatan, Jomayra y Kiara), quienes me dieron la fuerza para seguir adelante con mi proyecto soñado, especialmente a Patricia, mi esposa, quien estuvo a mi lado en todo momento dándome el respaldo necesario.

Gimer

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento al profesor Carlos Flores Huaman y al Dr. Antonio Diaz Saucoso, quienes nos dieron aliento y fuerzas para no desmayar durante el proceso que duró nuestro curso de Tesis, a quienes siempre los tendremos muy presente.

Nuestro agradecimiento especial a la Universidad Privada TELESUP, y la a “EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO MALDONADO”, representada por su gerente, la Sra.: Quispe Ccahainca, Concepción, por brindarnos la confianza de ingresar en la parte administrativa de su empresa, lo cual nos servirá para el desarrollo del presente informe.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y su Influencia en el Nivel de Rentabilidad Económica en la Empresa C&J Distribuciones, de Puerto Maldonado” se Desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en el periodo 2019, tomando la población conformada por todos los trabajadores de la empresa y la muestra lo tomamos de los clientes y mismos trabajadores de la empresa, mediante la prueba de encuestas, para realizar el presente trabajo se tomó en cuenta la investigación descriptivo- correlacional, porque se realizó la descripción de las variables para establecer su correlación.

Palabras claves: Clima Organizacional, Rentabilidad económica

ABSTRACT

This research work entitled “Organizational Climate and its Influence on the Level of Economic Profitability in the C&J Distributions Company, of Puerto Maldonado” has been developed with the objective of determining the relationship between the organizational climate and the level of economic profitability In the company C & J distributions, of the city of Puerto Maldonado, in the period 2019, taking the population made up of all the workers of the company and the sample we take from the clients and same workers of the company, through the test of surveys, to carry out this work, descriptive-correlational research was taken into account, because the description of the variables was made to establish their correlation.

Keywords: Organizational climate, Economic profitability

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADORES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del Estudio	16
1.3.1. Justificación Teórica	17
1.3.2. Justificación Práctica	17
1.3.3. Justificación Metodológica	17
1.3.4. Justificación Legal.....	17
1.4. Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables:	25
2.2.1. Variable 1: clima organizacional. –	25
2.2.2. Variable 2: rentabilidad económica	37

2.3. Definición de Términos Básicos	51
III. MÉTODOS Y MATERIALES	56
3.1. Hipótesis de la Investigación	56
3.1.1. Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específico	56
3.2. Variables de Estudio.....	56
3.2.1. Definición conceptual.....	57
3.2.2. Definición operacional.....	57
3.3. Tipo y Nivel de la investigación	59
3.3.1. Nivel de investigación.....	59
3.3.2. Diseño de la Investigación.....	59
3.4. Población y Muestra de Estudio	60
3.4.1. Población.....	60
3.4.2. Muestra.....	61
3.4.3. Tipo de muestra.....	61
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	61
3.5.1. Técnicas de recolección de datos:.....	61
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos:	61
3.5.3. Validez y confiabilidad.....	62
3.6. Métodos de análisis de datos	63
3.7. Aspectos Ético.....	64
IV. RESULTADOS	65
4.1. Análisis descriptivo de los resultados de los datos.....	65
4.2. Prueba de las hipótesis de la investigación-estadística inferencial	75
4.2.1. Prueba de la hipótesis general.....	75
4.2.2. Prueba de hipótesis específica.....	76
4.3. Presentación de resultados	83
4.3.1. Hipótesis general	84
4.3.2. Hipótesis específicas	84
V. DISCUSIONES	86
5.1. Discusión por objetivo	86
5.2. Discusión por metodología	87
5.3. Discusión por resultados	89

VI. CONCLUSIONES	92
6.1. Conclusión general.....	92
6.2. Conclusión específica.....	92
VII. RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	96
ANEXO	99
Anexo 1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Matriz de operacionalización	102
Anexo 3: Instrumento.....	103
Anexo 4: Validación de instrumento.....	105
Anexo 5: Matriz de datos	112
Anexo 6: Propuesta de valor.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Rentabilidad económica de la Empresa C&J Distribuciones	50
Tabla 2.	Cuadro de paralización.....	58
Tabla 3.	Resumen de procesamiento de casos	63
Tabla 4.	Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 5.	Rangos de confiabilidad	63
Tabla 6.	Variable 1: clima organizacional.....	65
Tabla 7.	Variable 2: rentabilidad económica.....	66
Tabla 8.	Realización personal	67
Tabla 9.	Dimensión: involucramiento	68
Tabla 10.	Dimensión: supervisión	69
Tabla 11.	Dimensión: comunicación.....	70
Tabla 12.	Dimensión: condiciones laborales	71
Tabla 13.	Dimensión: rapidez.....	72
Tabla 14.	Dimensión: fiabilidad	73
Tabla 15.	Dimensión: cumplimiento	74
Tabla 16.	Rango de interpretación de correlación.....	75
Tabla 17.	Correlaciones entre clima organizacional y rentabilidad económica ...	76
Tabla 18.	Correlaciones entre rentabilidad económica y realización personal	77
Tabla 19.	Correlaciones entre rentabilidad económica y involucramiento.....	78
Tabla 20.	Correlaciones entre rentabilidad económica y supervisión.....	79
Tabla 21.	Correlaciones entre rentabilidad económica y comunicación	80
Tabla 22.	Correlaciones entre rentabilidad económica y condiciones laborales .	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones del Clima Organizacional.....	30
Figura 2. Características del clima organizacional	35
Figura 3. Organización	37
Figura 4. Organigrama	48
Figura 5. Rentabilidad económica	50
Figura 6. Gráfica porcentual de la variable Clima Organizacional.	65
Figura 7. Grafica porcentual de la variable Rentabilidad Económica.	66
Figura 8. Grafica porcentual de realización Personal	67
Figura 9. Grafica porcentual de Involucramiento	68
Figura 10. Grafica porcentual de supervisión	69
Figura 11. Grafica porcentual de comunicación	70
Figura 12. Grafica porcentual de condiciones laborales.....	71
Figura 13. Grafica porcentual de Rapidez	72
Figura 14. Grafica porcentual de Fiabilidad.....	73
Figura 15. Gráfica porcentual de la Dimensión cumplimiento.....	74

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado examinador, tenemos el bien de presentar a usted la presente tesis titulada “Clima Organizacional y su Influencia en el Nivel de Rentabilidad Económica en la empresa C&J Distribuciones de Puerto Maldonado 2019”

El presente informe de tesis está dividido en (5) capítulos que a continuación se detallan:

El CAPÍTULO I, está referido al planteamiento problema, e identificación del problema, formulación del problema, objetivo, justificación importancia del estudio de investigación

El CAPÍTULO II, presenta el marco teórico referencial, antecedentes del estudio, bases teóricos-científicas, definición de términos básicos

El CAPÍTULO III, describe la metodología, nivel de investigación, tipo de diseño de y lineamiento de investigación población y muestra de estudio, sistema variable técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de información y análisis de datos.

El CAPÍTULO IV, presenta los resultados de la investigación realizada.

El CAPÍTULO V, se da a conocer las Discusiones, conclusiones y Recomendaciones. Incluye también, la bibliografía consulta, así como los anexos.

Además, durante el informe se ha utilizado un lenguaje sencillo procurando eliminar en lo posible las copias.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En todas partes del mundo existen empresas de distintas características, rubros y expectativas, muchas son grandes, otras medianas, y quizá muchas más son empresas pequeñas, pero todas tienen algo en común: Todas buscan producir riqueza, generar ingresos, o, que es lo mismo, generar rentabilidad económica. Toda empresa nace, por lo tanto, para lograr rentabilidad a partir de la venta de sus productos. En el mundo las grandes empresas como: Apple, Berkshire Hathaway, Royal Dutch Shell, Toyota, China National Petroleum, entre otras facturan al año miles de millones de dólares; en el Perú, el ranking de las diez empresas que destacan por su facturación está conformado por tres empresas mineras, dos del sector combustibles, dos bancos, dos empresas de telefonía y una del sector salud. Por otro lado, si hemos de destacar empresas que facturan positivamente en nuestro departamento, nombraremos a las empresas ligadas al turismo, a la compra y venta de castaña, las grandes tiendas de abarrotes, entre otras.

Todas estas empresas están conformadas por grupos humanos que laboran a diario produciendo actividades rentables, desde sus propias responsabilidades; es decir una empresa se constituye en una estructura organizativa en la que las funciones y responsabilidades están bien delineadas, de conformidad a las leyes, y a las exigencias tributarias. Asimismo, estas empresas tienen un fin, atender de manera directa o indirecta las necesidades de las personas, por lo cual es preciso tener en cuenta el perfil del cliente para captar su atención en la preferencia del producto o del servicio.

Por otro lado, existen empresas que no logran destacar, que fracasan o entran en bancarrota, perdiendo miles y millones de soles. Las razones son varias, que se analizan a nivel interno o externo, que los factores son diversos. Desde la infraestructura y/o logística, hasta el manejo de personal, pasando por la satisfacción del trabajador por el reconocimiento que se le otorga por su desempeño. De acuerdo con una investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda, a cerca de 210 empresas de América Latina, determinó que existen

problemas diversos, pero que en la mayor de los casos estaban vinculados a los procesos de comunicación, al interior de la empresa, la cual se traduce en el clima organizacional, y al exterior están referidos a los programas de servicio al cliente.

Todos estos problemas generan que la productividad de la empresa se estanque y que sus procesos sean lentos o casi nulos, y que provocan bajos índices de rentabilidad económica. Aquí está el gran problema. Por ello todos los estudios realizados se manifiestan en encontrar soluciones para superar todas estas imperfecciones y lograr restablecerse la situación, conduciendo al éxito de la empresa.

Los problemas que más predomina en la Empresa C&J Distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, están ligadas a las siguientes penurias o deficiencias:

- Ambientes reducidos que no cuenta con aire acondicionados
- Movilidad deficiente e inadecuada para el desempeño de las distribuciones.
- Relaciones de respeto e identificación con el cliente por parte de la dueña.
- El sueldo que perciben son básicos.
- No hay ninguna clase de motivación por parte de los gerentes a los trabajadores.
- Falta de publicidad en los productos
- Falta operarios y técnico de control e ingreso de mercadería tanto como económico de la empresa Por lo tanto las entregas o distribuciones no se cumplen.
- Equipos de cómputo antiguos
- No existe personal según perfil para cada área o servicio
- Falta de capacitación al personal según su área de trabajo

El presente trabajo quiere centrar su atención en analizar el clima organizacional y su rentabilidad económica en el periodo 2015-2018 en la empresa, entendiéndose como las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades productivas, en los distintos estratos o niveles de responsabilidad, las cuales deben estar concatenadas de manera sólida sobre la base de un proceso de comunicación permanente. La Empresa C&J Distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, es una empresa que brinda su servicio de distribución de productos comestibles,

envasados que son distribuidos a las tiendas, comercios o bodegas ubicadas en la ciudad o fuera de ella.

1.2. Formulación del Problema

El problema estudiado centró su atención en conocer cómo es el clima organizacional de la empresa, entendiéndose los niveles de comunicación, coordinación, delegación de responsabilidades entre los gerentes y los trabajadores. Se pretendió relacionarlo con el nivel de productividad de los trabajadores, su compromiso en la distribución de los productos, por ejemplo, y que al final del proceso conlleve una mejora en la rentabilidad económica de la empresa; por ello se plantearon las siguientes interrogantes:

1.2.1. Problema general

PG ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la Empresa C & J Distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Existe relación entre la realización personal y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?

PE 2 ¿Existe relación entre el involucramiento laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?

PE 3 ¿Existe relación entre la Supervisión y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?

PE 4 ¿Existe relación entre la Comunicación y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?

PE 5 ¿Existe relación entre las Condiciones Laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?

1.3. Justificación del Estudio

La investigación a realizar se justifica por las razones siguientes:

1.3.1. Justificación Teórica

Se dispone de conocimientos asimilados a lo largo de los 10 ciclos académicos cursados en la universidad; dichos conocimientos nos sirvieron para hacer el estudio en mención, asimismo los resultados obtenidos en la presente investigación servirán como aporte para futuras investigaciones que realicen otros tesisistas.

1.3.2. Justificación Práctica

Con esta investigación se ayudará a resolver los problemas que se podrían generarse cotidianamente en las instituciones o empresas en donde laboran trabajadores con distintas responsabilidades, y así mejorar las relaciones humanas que, muchas veces, se encuentran deterioradas y que no permiten tener un clima laboral favorable para el desempeño de sus responsabilidades.

1.3.3. Justificación Metodológica

La presente investigación se ha basado teniendo en cuenta una metodología adecuada, con la utilización de métodos e instrumentos de investigación debidamente validados que nos han permitido desarrollar una investigación eficiente y determinar el análisis de los resultados.

1.3.4. Justificación Legal

El trabajo se justifica desde el punto legal porque se ha seguido un plan de estudio ofrecido por la universidad y al final éste exige como producto el informe de tesis, concordante con la Ley N° 30220, Ley de Universidades, art. 45 inciso 2.

1.4. Objetivos de la Investigación

A raíz de la investigación, se presentan los siguientes objetivos:

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar si existe relación entre el clima organizacional y su influencia el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1 Determinar si existe relación entre la realización personal y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- OE 2 Determinar si existe relación entre el involucramiento laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- OE 3 Determinar si existe relación entre la Supervisión y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- OE 4 Determinar si existe relación entre la Comunicación y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- OE 5 Determinar si existe relación entre las Condiciones Laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para la presente investigación se tomó como fuentes de estudio diversas tesis, que han sido desarrolladas en diferentes centros de estudios nacionales e internacionales a lo largo del tiempo, las cuales han servido como guía para ampliar el tema central a investigar.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Chuquibala (2016). Tesis Clima laboral y calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Sub-sede del juzgado del Poder Judicial Moyobamba – 2016, la presente investigación se realizó para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general, determinar el clima laboral y la calidad de servicio que brindaban los colaboradores. Metodología; se desarrolló una investigación básica, descriptiva simple buscando siempre la solución a los problemas existentes. Resultados: En ambas variables el nivel de confiabilidad es positiva y alta (clima laboral, 0.848; calidad de servicio al usuario 0.795). Percibimos en la calidad del servicio que brindan los trabajadores se localiza en un nivel medio, pudiendo interpretarse como un crecimiento positivo de los trabajadores en una mejor atención. Conclusión: El clima laboral (...) es percibida muy negativa, viendo que tiene el 67% de los encuestados una percepción regular, mientras que en la calidad de servicio que se brinda bordea el 64%, nivel regular, pudiéndose contemplar una gestión regular en estos aspectos. Mientras que en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la institución, asimismo se observa una percepción negativa.

Pajuelo (2016) en su tesis titulada: Clima organizacional y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea - periodo 2016, para optar el título Maestría en la universidad Huánuco. Su objetivo fue el de demostrar la influencia del clima organizacional y la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia. En cuanto a su metodología utilizó una investigación aplicada, con una fuente primaria y su cobertura fue longitudinal. Sus resultados que se observaron en los datos recopilados pertenecieron a una información asintótica

0.584, que realmente aventaja al valor referencial ($0.95 = 0.05$), que se considera en lo normal. En la prueba R de Pearson, se concluyó que sí existe relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio. Tuvo como conclusión que el influye significativamente el clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco. El servicio que se brinda por la parte humana de la institución y la calidad está determinado por el grado de identificación, que los trabajadores asumen en favor de su representada.

Vásquez (2013) en su trabajo de investigación titulado, El clima organizacional y su diagnóstico en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama - Cajamarca, donde su objetivo general fue el de elaborar el diagnóstico de clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud; Su investigación es tipo no – experimental con diseño transversal. El desarrollo del análisis de los datos fue mediante la escala de Likert. Resultados: Los trabajadores que laboran en el centro de salud Llama-Cajamarca se encuentran conformes con las normas decretadas por la institución. Se puede consignar que los trabajadores tienen la potestad de tomar decisiones ante un acontecimiento; además se notó que existe una fluyente comunicación, fluidez, comunicación amical, adecuación, aprendizaje por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo. Entonces decimos que aproximadamente el 55% de los empleados encuestados se ubican en una posición buena. Tuvo como conclusión el determinar que la apreciación de los trabajadores del Centro de Salud Llama con relación al clima laboral durante el presente año, resultó estar en un nivel medio, tendencia a ser alto o mejorar. Asimismo, se pudo evidenciar que el porcentaje y la calidad del servicio a través de la percepción del usuario son altos, pudiendo decirse que se percibe una buena y clara satisfacción del usuario, por lo tanto, todas las expectativas del paciente han sido rebasadas.

Elías (2015) en su tesis.: Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C – 2015, para optar el título de licenciada en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo de general de la investigación fue el de analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores. Su investigación fue de tipo explicativa, no experimental en donde se evaluaron subjetivamente las variables de

clima y desempeño. Donde tuvo como resultados testimoniar que existe un clima laboral regular y con un desempeño profesionalmente bueno, y que las funciones asignadas a los trabajadores asignadas, no son eficientes. También se pudo evidenciar que en la mayoría de los trabajadores de la empresa Limones Piuranos S.A.C, se sienten identificados con la organización, debería existir una forma de motivación con respecto a las funciones que realizan. Conclusión; Los factores que influyen en el desempeño del trabajo de los laboriosos son, recompensa, valoración, identidad y estándares. La estructura observada por los trabajadores tiene una calificación de regular en el ambiente laboral, esto a su vez influye en el buen desempeño de sus funciones con una participación promedio de 2.26. 3. El nivel de responsabilidad también es tomado en cuenta con un nivel de regular en el desempeño, teniendo la dimensión más importante al tener un promedio de 2.23 en la calificación de totalmente de acuerdo (1). 4. Mientras que en la recompensa se divisa en los trabajadores una calificación de regular en el desempeño de sus funciones, con una participación promedio de 2.34. 5. Los estándares que influyen en el desempeño tienen una calificación de regular con una participación promedio de 2.30. 6. La identificación de los trabajadores muestran hacia la empresa tiene una calificación de regular con una participación promedio de 2.30.

León (2015) en su investigación: Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima - 2015. Su objetivo general fue el determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores. Los objetivos específicos determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral en su investigación se utilizó el diseño no experimental descriptivo de tipo transversal. La población de objeto los trabajadores y por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario se logró obtener los datos, Metodología; Se revisaron planteamientos bibliográficos acerca de la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Resultados: Se testimonio que los factores que más predominan en el desempeño de sus funciones son las relaciones humanas, el reconocimiento, las remuneraciones, el microambiente de trabajo y la comunicación. Conclusión: Los trabajadores distinguen que el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus trabajos diarios, y que la remuneración, utilidades y los bonos son factores que extienden el

desempeño y la productividad, los cambios del entorno afectan al desempeño laboral de los trabajadores y el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Cortázar (2014) en su trabajo de investigación: Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud, para optar el título profesional en ciencias administrativas contables. Tuvo como objetivo general, describir la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud. Utilizó como metodología la observación mediante la información bibliográfica. Utilizó para los resultados el análisis descriptivo donde demuestra que las dimensiones pertenecían a imágenes, compromisos y que en el trabajo en equipo se utilizaron dimensiones favorablemente. Teniendo como un análisis promedio de regresión múltiple estándar y se evidenció una correlación como un resultado estadísticamente significativa y confiable al 95 % entre la percepción de coherencia, en cuanto al tipo de jerarquía y fulgor organizacional se demostró que el 48,5 % es de bajo nivel, respeto percibido. Se llegó a la siguiente Conclusión: La calidad de vida en el centro laboral está cercanamente relacionada con los factores de bienestar social, regocijo y la capacidad de los trabajadores en su comportamiento al momento de desempeñarse en un trabajo. Se destaca la percepción que tienen los sujetos intervenidos en el estudio en contexto, teniendo en cuenta sus dimensiones relacionadas con la condición de vida. Por otra parte, se deben realizar cursos o talleres a nivel laboral, para mantener la motivación, la satisfacción y ofrecer, de la misma forma, para que los encargados propicien la satisfacción, y así se desarrollen programas de desarrollo organizacional, donde se potencie de la misma manera la participación de los empleados.

Stefano,Pentiado, Frasson y Casarotto (2015) Clima organizacional y la calidad de los servicios: un estudio de caso en el laboratorio clínico- XVI International Conference On Industrial Engineering And Operations Management Del 12 Al 15 De octubre del el 2010. Brasil. Objetivo general; Los equipos de trabajo constituyen un desafío gerencial esencial para mejorar la calidad de los servicios prestados. Metodología: El presente estudio de caso está fundamentado en la solicitud de informaciones a un grupo de personas del LAC/HUSM, u operarios

técnico-administrativos (F.T.As). Presenta características de investigación tanto de naturaleza cualitativa (abordaje predominante) cuánto cualitativa, como siendo una investigación descriptiva, con características de método inductivo clásico. Resultados; Considerado como un Servicio de Apoyo al Diagnóstico en Salud, funciona ininterrumpidamente en tres turnos, mañana, tarde y noche. El procesamiento de los exámenes, por el equipo técnico, ocurre en los siguientes sectores: recolecta de material biológico, hematología, bioquímica, microbiología, biología molecular, inmunología. El equipo que ejecuta el lavado y la esterilización del material da sostén al análisis clínicas desarrolladas. En la presente, se examina separadamente, sólo algunas de las cuestiones, o subvariables de esta investigación, para posteriormente exteriorizar todas las subvariables de cada variable, formando parte de uno o más Cluster. Conclusión; Por lo tanto, en cualquier programa de mejoría de la calidad, en este laboratorio, es preciso que se establezca un nuevo relacionamiento entre la organización y su cliente interno. Priorice la capacitación de los trabajadores y la oportuna atención de sus necesidades y anhelos, a fin de motivarlos a ofrecer, al cliente externo, la atención diferenciada que supere sus expectativas. Factores de insatisfacción, como los evidenciados en esta investigación, interfieren no sólo en los relacionamientos que impregna el ambiente interno del LAC, como también en la calidad de los servicios ofrecidos al usuario y justifican porqué, muchos colaboradores del LAC consideran su clima interno desfavorable. Con los resultados de esta Investigación de Clima Organizacional se espera no sólo responder al tercer objetivo específico de este estudio de caso, como también a su objetivo principal, que es aportar con informaciones, naturalmente útiles, capaces de desencadenar acciones de mejoría, no sólo en el sector interno del LAC, como también al nivel de otros laboratorios clínicos.

Pereira (2015) en su tesis: Clima laboral y servicio al cliente, en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango, presentado en la universidad Rafael Landívar Quetzaltenango-Guatemala. Para optar el título de Licenciada en Psicóloga Industrial. Su objetivo general fue de establecer de como incide el clima laboral en la atención del servicio al cliente, dicha investigación tuvo como muestra a 30 personas que pertenecían a los departamentos de enfermería, tanto en recepción, concina, lavandería, conserjería, laboratorio y guardia, de ambos sexos,

de distintas religiones, entre las edades de 24 y 61 años y siendo de diferentes etnias. La investigación tuvo diseño descriptivo, utilizó la estadística de significación y la fiabilidad de media aritmética y las muestras relacionadas, permitieron elaborar conclusiones sobre lo investigado. Según los resultados que se obtuvieron es que los trabajadores consideraron llegar a un mutuo acuerdo con sus jefes en cuanto a sus remuneraciones que estén de acuerdo a la ley, y se determinó que si están bien pagados.

Villalba y Naranjo (2016) en su trabajo de investigación sobre la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en el área de terapia física y la rehabilitación en el centro médico Nuestra Señora de la Elevación. Tuvo como objetivo general el de diseñar un plan de mejora para el clima organizacional y que este contribuya a mejorar la calidad del servicio. En su metodología utilizó la investigación crítico propositivo, de carácter cuantitativo y cualitativo. Utilizó bibliografía documental de campo, que le permitió estructurar predicciones para determinar el comportamiento mayoritario de la población y de su muestra. Tuvo como conclusión; que no se toma en cuenta al clima organizacional en la institución porque los directivos manifiestan y que no hay una medición en el área de Terapia Física y Rehabilitación en el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación en este ámbito. Se identifica el nivel de calidad del servicio médico del área de Terapia Física y Rehabilitación como regular, es decir, no es malo ni excelente, por lo que es necesario intervenir para su mejora en el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación. 3. El 39,8% de los clientes califican la calidad del servicio como regular, el 30,5% bueno, el 16,5% muy bueno, 8,5% excelente y 4,7% y que no se ha toma en cuenta los parámetros del clima organizacional del Centro Médico. Se elaboró un plan de mejora en la calidad del servicio para todo el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación que sirve también para el área de Terapia Física y Rehabilitación. Se pudo observar que los factores determinantes en el hospital donde se llevó a cabo la investigación, fueron las remuneraciones, experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene, llegándose a determinar que el factor no afecta de manera negativa sino de forma positiva.

2.2. Bases teóricas de las variables:

2.2.1. Variable 1: clima organizacional. –

El concepto del clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional es sencilla se basa en el ambiente generado por todas las actividades de los componentes de un grupo u organizaciones, el cual esta relacionados quien desarrolló un análisis como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento. Guerra (01/01/2015).

2.2.1.1. Concepto de varias corrientes.

Brunet, (1987) afirma:

Que el concepto del clima organizacional fue introducido por primera vez al área de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. (p.35)

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden al mundo que les rodea basados en sus criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma de cómo perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un trabajador está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de una persona dependen del lugar que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992):

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, acota que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de

comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (p.54).

Anzola, (2003) opina que “el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que las personas tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los empleados, diferenciando una organización de otra” (p.67).

Para Seisdedos, (1996), se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que la persona tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo lo ve la persona su entorno, muy aparte de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Se define al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales,

tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. El Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos

El primer enfoque se refiere al concepto de clima como la percepción individual y la representación cognitiva del ambiente de trabajo. Desde este punto de vista las evaluaciones deben llevarse a cabo a nivel individual. El segundo enfoque pone de relieve la importancia de las percepciones compartidas como fundamento de la noción de clima.

Se define el clima organizacional como "la percepción compartida de cómo son las cosas por aquí". Es importante darse cuenta de que, a partir de estos dos enfoques, no hay "mejor" enfoque y que en realidad tienen una gran cantidad de solapamiento.

Clima organizacional es el medio interno y la atmósfera psicológica particular de la organización. Este clima es percibido distintamente entre los miembros de la organización, pero hace que la organización sea única e influye sobre los miembros.

Está conformado por factores tecnológicos, políticas internas, metas operacionales, reglamentos (factores estructurales); asimismo, están las actitudes y formas de comportamientos sociales estimulados o reprimidos (factores sociales). En consecuencia, el concepto de clima organizacional se relaciona con aspectos formales e informales, sistema de control, procedimientos, normas y relaciones existentes al interior de la organización



Para cambiar la cultura y clima la organización debe tener capacidad innovadora, que está determinada por la adaptabilidad, receptibilidad, flexibilidad, sentido de identidad perspectiva del ambiente e integración. (**Fuente: Walters, Halpin y Crofts, Litwin y Stringer, y otros investigadores**)

2.2.1.2. Importancia de clima organizacional

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

El empleado, además de tener necesidades materiales, también requiere sentirse involucrado en un ambiente placentero para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para postular perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Entre los principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes, es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina.

Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor.

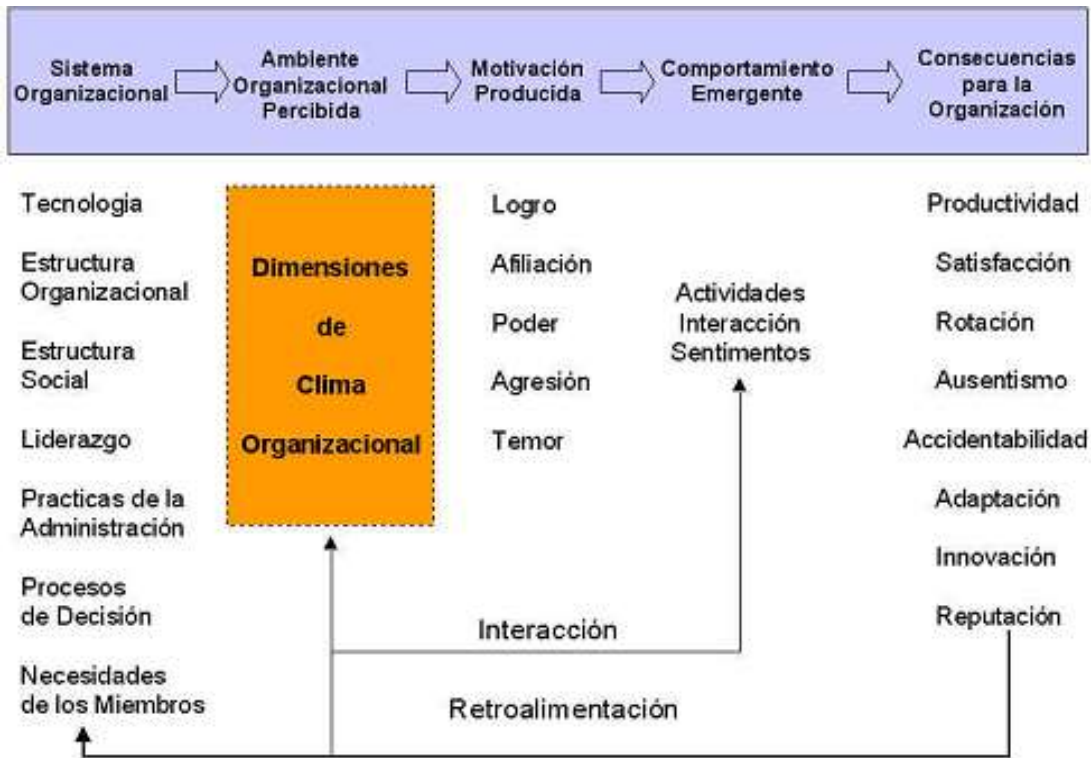


Figura 1. Dimensiones del Clima Organizacional

El clima organizacional viene hacer las percepciones y las relaciones interpersonales compartidas por los p individuos que forman parte de una empresa. Lo que para algunos especialistas es donde interfiere directamente la motivación, el trato y el comportamiento de las personas que trabajan dentro de la organización.

Teniendo en cuenta esta definición, se puede ver que existe dos características sobresalientes: como el clima organizacional es un concepto de percepción, y también algo dependiente del juicio de valor de las personas. Si el clima organizacional de la empresa no es el adecuado esto va afectar la productividad, la motivación y el comportamiento de los colaboradores es importante para el funcionamiento de la empresa.

2.2.1.3. El clima organizacional como un factor psicológico en la empresa.

Viene hacer la imagen de la relación entre la organización y sus colaboradores. Está se relaciona con la calidad y la idoneidad del ambiente de trabajo, que al analizar presentan características, que definen la importancia para mantener un buen clima organizacional en la empresa y esta debe ser clara. Demos

tener en cuenta que el primer paso para la mejorar clima organizacional es de hacer una investigación para poder entender lo que se está percibiendo, por los colaboradores que comparten el ambiente. Pues esta relación se basa en la percepción de los trabajadores.

Como se puede ver que la psicología es una de las ramas más importantes dentro del entorno empresarial. Las empresas hoy en día solicitan psicólogos para mantener un buen ámbito en la organización. Principalmente la psicología organizacional, se basa en la observación, comparando la conducta del ser humano de forma individual y grupal, para que se puedan solucionar los problemas concretos que perjudican a la empresa.

Las relaciones interpersonales son aquellas que nos ayudan a interactuar con las personas, y estas son importante en la vida de todo ser humano. Para una compañía es necesario el trabajo en equipo para poder alcanzar determinados objetivos, todos trabajan con un mismo fin, se desarrollan técnicas, funciones y estrategias, para un mejoramiento óptimo. La labor principal de esta rama de la psicología es la de crear un ambiente óptimo que ayude a los empleados a desarrollar sus formas de integración entre sí.

Esta rama de la psicología colabora junto con Recursos humanos, buscando personas que tengan el perfil correspondiente para diversas vacantes que se requieran. Toda valoración se hará por medio de pruebas y también introduciéndolo al sector mediante cursos, talleres y capacitaciones, para el desarrollo de habilidades.

Por lo tanto, al estudiar este tipo de licenciatura, ayudas a las organizaciones a asesorar adecuadamente a los directivos, mandos internos y los empleados que conforman la compañía en cuestión. También ayudarán a entender y realizar labor investigativa, para comprender las necesidades del público y así obtener campañas exitosas.

Por lo tanto, las principales funciones de la psicología organizacional son:

- Programas de entrenamiento (inducción, capacitación).
- Evaluar al personal y seleccionar a los candidatos que sobresalgan.

- Desempeñar una apta planificación de control y dirección para la organización, también tendrá participación en los distintos departamentos.

La psicología organizacional, no solo busca decir, que es lo que se debe de mejorar, sino que espera encontrar cuales son los factores externos que también pueden afectar a toda la dinámica organizacional dentro de la empresa.

Sin los psicólogos organizacionales, no se podrían identificar las deficiencias y potenciar la formación de los empleados donde más se requiera, no solo es bueno para los trabajadores también funciona para que los altos mandos lleven a cabo relaciones adecuadas en el mercado y el desarrollo sea exitoso. Tania Paola Peralta, 2013 año-agosto.

2.2.1.4. Factores psicológicos que motivan o desmotivan.

La falta de motivación puede ser un factor de degradación del clima organizacional y que la motivación nos ayudaría a mejorar. La mala percepción que tiene las personas en la empresa puede ayudar a reducir empleos y esto puede convertir en un ambiente degradable en el trabajo y esto hace que no sea saludable. Muchas veces, en la empresa cuando realizan un ajuste económico lo hacen por una solución técnica o de una innovación, el efecto puede ser benéfico para ella misma.

2.2.1.5. El espíritu de equipo y el clima organizacional

Podemos decir que un factor crucial para lograr un buen ambiente organizacional. Muchas veces las búsquedas de las corporaciones para definir los grupos de trabajo deben ser eficientes, para que sean efectivos, y también deben estar comprometidos. Cabe mencionar que tener un equipo de trabajo bien unido permite alcanzar objetivos trazados en común. Trazar rumbos claros hace que exija a la empresa de tener informados a sus operarios de los objetivos estratégicos de la organización. Si la empresa no valora su trabajo y sus esfuerzos diarios de sus trabajadores esto hace ver que los involucrados no tengan conciencia de la responsabilidad que su función demanda. Esto puede hacerse como bola de nieve, en los diversos niveles o áreas de la compañía que tengan poca conexión, generando así la definición del clima organizacional.

A) Son fundamental para el funcionamiento y continuidad del clima organizacional los líderes en las empresas

Es sabido que en todas las empresas existen jefes que son percibidos por sus colaboradores como personas incapaces para ocupar el puesto o la posición donde está. Es to hace que el clima organizacional tenga una percepción negativa frente a los trabajadores, Muchas veces ocurre en las organizaciones para evitar se necesita actuar. Una de las formas para corregir es demostrar la capacidad que tiene de la persona que ocupa el puesto de liderazgo. Otra forma es medir y evaluar cuáles son los problemas y buscar soluciones, o aceptar la voz común.

Las Personas que logren y sepan amalgamar otras en torno a los objetivos de un sector, división, o nivel. Es muy importante ser consciente de las razones que llevan a la motivación para que se puedan trabajar a fin de mejorar estos ambientes.

B) Medir y gestionar

Las empresas, tanto pequeñas y medianas hasta las grandes corporaciones, deben de medir y gestionar el ambiente laboral. Esto ayudará a alcanzar buenos resultados económicos dentro la empresa a mediano y largo plazo. En las pequeñas empresas, el factor humano debe ser de mucha importancia. Esas empresas generalmente, algunas no tienen el mismo potencial económico que otras o que las grandes marcas o corporaciones.

El primer lugar hay que saber conducir investigaciones, entrevistas, observaciones y estudios que determinan cual es el clima laboral de la organización. Es importante saber cómo es dirigido el ambiente de trabajo, saber cuáles son las insatisfacciones y fricciones existen. De esa forma será posible tener mayor precisión en las conclusiones para adoptar medidas a favor de la mejoría del clima. Estas son las formas de ver como se influencia lo que gira en torno a la persona que realiza el servicio, sin afectar directamente la actividad realizada.

Dentro del el proceso de gestión del clima organizacional también existe semejanza con la lógica utilizada para hacer el presupuesto anual de una empresa. También hay factores imprevisibles, como son la gestión del clima y las condiciones y relaciones de las personas y del trabajo. Sin embargo, estas condiciones son previsibles y deben ser examinadas y medidas para cada interrogante tomada.

Cuando se sabe que un clima organizacional, son por los factores previsible y son aquellos que se puede administrar con base al conocimiento acumulado por la empresa. La tecnología y el avance de la investigación y el desarrollo del área de recursos humanos ha ampliado nuevos horizontes, la capacidad de evaluar, analizar, segmentar, separar e interpretar datos recogidos en investigaciones o el día a día de una empresa. Esto significa que las diferencias en los grupos, niveles de los sectores pueden ser visitados. Lo que permiten una comprensión más profunda de los problemas y la búsqueda de las soluciones. Eso también permite ver evoluciones que ayudan a visualizar el retorno de la inversión en tales medidas, además de apuntar estrategias.

En el mundo empresarial de hoy en día, el clima organizacional es muy indispensable para la planificación estratégica, permitiendo a las empresas motivar a los colaboradores para obtener mejores resultados económicos.

Martínez, Laura: Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Si en una organización tiene una disciplina bastante rígida y con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc."

2.2.1.6. Características del clima organizacional

La característica del sistema organizacional cuenta con un determinado Clima Organizacional y éste repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Ahora bien, este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación.



Figura 2. Características del clima organizacional

A) Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

B) Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

C) Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

D) Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Dicho de otra forma, viene a ser la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

E) Relaciones

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

F) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

G) Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

H) Conflictos

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

I) Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

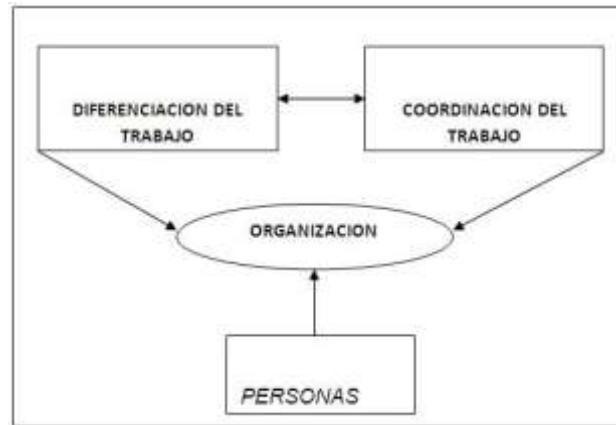


Figura 3. Organización

Fuente: <https://www.caracteristicas.co/comportamiento-organizacional/#ixzz5IT95yVGV>

2.2.2. Variable 2: rentabilidad económica

La rentabilidad económica, también llamada ROI (Return on Investment) mide la capacidad que tienen los activos de una empresa para generar beneficios, sin tener en cuenta como han sido financiados.

Los beneficios que se tienen en cuenta para conocer la rentabilidad económica de una empresa, son antes de haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa tiene que pagar.

Hace hincapié a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones que son realizadas. Se representa en porcentaje y se traduce de la siguiente manera, si la rentabilidad de una empresa en un año es del 10% significa que ha ganado 10 por cada 100 invertidos.

La rentabilidad económica que compara el resultado que se ha obtenido en el desarrollo de las actividades de la empresa con las inversiones que sea ha realizado para obtener dichos resultados. Si se obtiene un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos. Se conoce comúnmente como EBITDA.

Para determinar la rentabilidad económica de una empresa y conocer el rendimiento conseguido por cada unidad monetaria invertida se utiliza la ratio rentabilidad de los activos (ROA, return on assets en inglés). Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos.

Cada actividad que se hace, para aumentar la rentabilidad económica, cada empresa tendrá que adoptar la mejor estrategia para su negocio. Una forma de aumentar la rentabilidad económica es alzando los precios de venta y reduciendo los costes, aunque como hemos dicho, esto no lo podemos aplicar a todas las actividades económicas.

2.2.2.1. Rentabilidad financiera

Por otro lado, la rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

El ratio para calcularla es el ratio sobre capital, conocido comúnmente como ROE (return on equity). En términos de cálculo es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa.

Existen tres maneras de mejorar la rentabilidad financiera: aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor.

2.2.2.2. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica

La rentabilidad económica (RE) es diferente de la rentabilidad financiera (RF), porque la rentabilidad económica utiliza todos los activos utilizados para generar esa rentabilidad, mientras que la rentabilidad financiera solo utiliza los recursos propios, es decir, la RF no tiene en cuenta la deuda utilizada para generar esa rentabilidad, por lo que tendrá un efecto apalancamiento financiero.

Así, a través de la siguiente fórmula podemos establecer una relación entre ambas rentabilidades, establecer la rentabilidad financiera real y adquirir nociones de cuándo el apalancamiento es positivo o negativo para una empresa:

$$RF = RE [RE + k(1-t)] \times D/ RP$$

- RF: Rentabilidad financiera.
- RE: rentabilidad económica.
- K: Coste de la deuda (interés)
- t: impuestos
- t: apalancamiento financiero
- D: deuda o pasivo total de la empresa
- RP: Recursos propios

Cuando la RE es mayor que el coste de la deuda (k), el apalancamiento financiero es positivo y la RF será mayor que la RE, si en cambio el coste de la deuda es mayor que la RE, habrá un efecto apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE.

Además, cuanto mayor sea la deuda (D) utilizada para financiar una inversión mayor será el apalancamiento financiero y por tanto mayor será la RF en comparación con la RE. , menor será la rentabilidad financiera, pero la rentabilidad puede ser mayor debido al apalancamiento financiero. Si una empresa no utiliza deuda, la RE será igual a la RF.

La rentabilidad viene hacer la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de que la rentabilidad es un índice que mide la relación entre las utilidades o beneficios, y las inversiones o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

2.2.2.3. Tipos de rentabilidad

El artículo mercado de valores: "Fundamentalmente se hallan dos tipos de rentabilidades, una rentabilidad de tipo fijo y otra de tipo variable. Podemos optar por valores o productos atados a la una o la otra o inclusive, una mezclar las dos. La elección del tipo de rentabilidad que esperamos estar de acuerdo a nuestro perfil de inversión y de riesgo, aspecto en el cual será necesario y fundamental la asesoría de un intermediario de valores que hayamos seleccionado para efectuar nuestra inversión.

2.2.2.4. Importancia de la rentabilidad

Alberto Arozena Rotta Las empresas tienen que obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar sus operaciones de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a sus accionistas y - porque no - empleados.

La rentabilidad se ve afectada por decisiones que tomemos tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). Por lo tanto tener un modelo o un sistema de información de la rentabilidad pasa por ser una obligación para cualquier empresa.

2.2.2.5. Nivel de rentabilidad

Gitman (1997) Dice que rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a la sociedad.

De acuerdo con Baca, "desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto".

La rentabilidad se caracteriza si tiene una eficiencia económica dentro del trabajo que realiza la empresa. En economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La

rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

La rentabilidad toma el mismo camino que la transformación de datos en planes de acción por parte de los mercadólogos. El escenario uno es evaluar lo que se mide y cómo se mide. El escenario dos es condensar los números y las medidas de reportes difusos en algo breve y útil. Y el escenario tres es crear análisis de objetivos y un reporte central para medir el desempeño y ayudar a determinar la manera de ir hacia delante.

2.2.2.6. ¿Qué es una empresa?

Una **empresa** viene hacer tipo de organización humana que se dedicada a las actividades que tienen fines económicos y comerciales. Por lo general, aunque no parezcan, de un término muy poco específico, existen numerosas agrupaciones humanas pueden ser atendidas a las definiciones previas.

Todas las **empresas** funcionan normalmente a partir del buen aprovechamiento de algunos insumos (materias primas o productos semielaborados, en caso de la empresa manufacturera) y el empleo de mano de obra calificada, teniendo en cuenta la satisfacción de ciertas necesidades de consumo de la sociedad en donde se encuentran.

Una empresa debe velar por la continuidad del ciclo productivo-comercial (rentabilidad) y sus necesarias inversiones, retribuciones y ganancias. A continuación, exponemos sus características generales.

A) Definiciones

Una definición sociológica, en cambio, se entendería como un conjunto humano organizado que tiene el fin de generar bienes o servicios en una comunidad determinada.

B) Finalidad

Todas las empresas operan en pos de la realización que tiene ciertos fines y que es posible dividir en categorías y estas son cuatro:

- Fin económico externo. Las empresas producen bienes de valor o brinda servicios para satisfacer una demanda específica de la sociedad.

- Fin económico interno. Las empresas obtienen un valor agregado de sus bienes o servicios y con esa plusvalía remunerativa de sus integrantes: algunos en forma de dividendos (socios e inversores) y a otros en forma de salarios, prestaciones y beneficios (empleados y trabajadores).
- Fin social externo. La empresa es la que contribuye a la sociedad como un conjunto, no sólo generando empleo sino procurando no vulnerar sus principios a partir de sus actividades económicas, sino incluso promoviéndolos cuando haya oportunidad.
- Fin social interno. La empresa contribuye al desarrollo de sus integrantes, su crecimiento como profesionales y su ascenso social.

C) Sectores

Las empresas se dedican, de acuerdo a la naturaleza de la actividad que desarrollan, a cualquiera de los cuatro sectores productivos:

- **Primario.** Extracción de materias primas o su transformación en productos semielaborados.
- **Secundario.** La manufacturación de los productos finales a partir de materias primas o productos semielaborados.
- **Terciario.** Los servicios a los particulares, a otras empresas o incluso al Estado.
- **Cuaternario.** Los servicios de gestión de la información y otros bienes intangibles.

Otra forma de verlo es que existen empresas industriales (extractivas o manufactureras), comerciales (mayoristas, minoristas y comisionistas) o de servicios (transporte, formación, administración, servicios públicos y privados, etc.).

D) Clasificación

Existen diversas formas de clasificación de las empresas, a saber:

- 1) Según sus relaciones con el cliente y con otras empresas
 - Aisladas o de lazo cerrado. No requiere de ninguna otra entidad para llevar a cabo su proceso económico.

- Las redes empresariales o de lazo abierto. Son uniones estratégicas de las empresas para repartir las labores y gestionarse eficientemente de cara al cliente final.
- 2) Según su tamaño
 - Microempresa. Menos de 10 trabajadores.
 - Pequeña. Entre 10 y 49 trabajadores.
 - Mediana. Entre 50 y 250 trabajadores.
 - Grande. Más de 250 trabajadores.
 - 3) Según su forma jurídica
 - Individuales. Pertenecen a un único dueño.
 - Sociedades. Pertenecen a un conjunto organizado de inversores.
 - Cooperativas. Son aquellas que forman parte de modelos comunitarios que tiene la economía social.
 - 4) Rol en el mercado
 - El aspirante o *Startup*. Empresas jóvenes, se encuentran recién formadas e intentan de abrir un nicho den el mercado frente a la competencia.
 - El especialista. es aquel que cumple un importante rol en el mercado local y en ciertos casos tienen monopolio del mismo.
 - Líder. Es aquel que se encuentra a la vanguardia de los mercados locales y plasman la conducta en la competencia.
 - Seguidora. Son empresas importantes en nichos específicos, pero no son suficientes como para relevar el mando de los líderes.
 - 5) Según su ámbito de actuación son:
 - Locales
 - Nacionales
 - Multinacionales
 - Transnacionales

E) Tipos del recurso

Toda empresa requiere de dos tipos de recurso para su funcionamiento:

- Los recursos materiales. Son los que van desde el capital inicial que sirven para empezar el negocio en materias primas, se debe tener en cuenta hasta

el espacio físico donde operar, utilizando una serie de herramientas para que los empleados trabajen.

- Recursos humanos. El personal empleado, tanto colaboradores u obreros y personal administrativo y gerencial.

F) Inversores

La empresa se basa en un modelo actual de ventas, de títulos financieros que sirven para reunir los diversos y posibles inversionistas, siendo el capital un aspecto necesario para iniciar operaciones. De acuerdo al porcentaje de sus capitales invertidos estos representan inversores que recibirán parte de las ganancias que la empresa haga.

Los mencionados inversores pueden ser particulares, de otras empresas o incluso del Estado.

G) Responsabilidad social empresarial

La empresa y la sociedad tienen una relación de dependencia recíproca y la sociedad le otorga la oportunidad al personal para cumplir sus funciones a cambio generar empleo y riquezas.

Las privilegiadas son aquellas que se ven en la sociedad como un ambiente de producción y de mercado, y por lo tanto existe la figura de la Responsabilidad Social Empresarial

H) Historia

En los tiempos coloniales existía y desempeñó un papel importante en las dinámicas del imperialismo europeo, el nacimiento de nuevas empresas privadas como lo conocemos

Un nuevo empuje en el mundo empresarial lo representaría la llegada del avance de la tecnología de la información, que se mundializó las posibilidades de negocio, permitiendo una incomparable proliferación de empresas internacionales a través de internet.

- **Estudios en el área**

La rama de la **ciencia que se** encargada de estudiar a los distintos modos de organización humana que surgen las empresas, organizaciones y afines, se les denominan Ciencias de Administración y Gestión. Dichas ramas contienen diversas disciplinas como finanzas, mercadotecnia, **recursos humanos**, logística, teoría de las organizaciones, contabilidad, etc.

- **El cambio de paradigmas**

Los tiempos hipertecnologizados e informatizados de hoy representan un panorama de retos y oportunidades para la organización empresarial, las grandes redes de información que soportan la llamada **aldea global** se han inaugurado en el campo de emprendimiento y sin parangones en la historia empresarial, establecidas las múltiples implicaciones en la vida cotidiana que el software y la microelectrónica gozan hoy.

I) El emprendimiento de alto impacto

Esto se refiere básicamente a los emprendedores de la empresa y estas buscan obtener una rentabilidad económica, usando iniciativas empresariales para lograr un impacto social y contribuir positivamente con el medio ambiente.

Las principales características que poseen en común los Emprendimientos de Alto Impacto son

- **El desarrollo por equipos multidisciplinarios:** Este tipo de emprendimientos nacen del potencial colectivo de varios emprendedores que comparten pasiones y unen esfuerzos para buscar sus objetivos en común.
- **La resolución de problemas de una forma efectiva:** Son aquellas que su principal objetivo es de solucionar problemas y satisfacer las necesidades de manera más efectiva posible, para lograr que al final la vida del consumidor sea más fácil.
- **Aprovechan la tecnología:** La tecnología estará a disposición de los emprendedores, quienes lo usan para minimizar costos e incrementar

beneficios, romper barreras geográficas, llegar a nuevos mercados y maximizar el impacto de sus negocios.

- **Tienen un impacto global:** A través del uso de las nuevas tecnologías, los tipos de emprendimientos tienen el potencial de impactar globalmente su entorno. No importa en qué lugar te encuentres y gracias a las Tic's puedes encontrar nuevos clientes, proveedores, aliados y socios para tu negocio en cualquier lugar del mundo.
- **Son económicamente rentables:** Toda iniciativa empresarial debe generar una rentabilidad económica, de lo contrario será imposible que se mantenga en el mercado.
- **Son ambientalmente Sostenibles:** El mundo cada vez más se preocupa por su entorno y está dispuesto a rechazar a los productos y marcas que pongan en riesgo su ambiente, por tal razón los emprendedores están apostándole a desarrollar propuestas de valor que contribuyan positivamente con el medio ambiente.
- **Son Escalables:** Un modelo de negocios escalable es aquel que posee la capacidad de crecer en sus ingresos, incrementándose más rápido que sus costos, pero también posee la característica de dirigirse a mercados con tendencia de crecimiento.
- **Son Innovadores:** La innovación no significa "reinventar la rueda" sino de arriesgarse a hacer las cosas de manera diferente, pero siempre teniendo como objetivo crear valor para nuestro segmento de clientes. Algo importante en este elemento es que la innovación no solo se puede hacer en el producto como tal sino en cualquier elemento del modelo de negocios.
- **Generan un impacto social:** Se hace con el emprendimiento donde se logra impactar los diferentes elementos a la sociedad: los emprendedores don los que crean un valor para los clientes y a la vez se alían con otros para crecer mutuamente, generando empleo, creando oportunidades para la población vulnerable y contribuyendo a la solución efectiva de problemas latentes de la sociedad.

- **Crean valor:** Significa finalmente tener todas características anteriores que contribuyan con el objetivo de crear valor real para los clientes y con un modelo de negocios crea de valor

2.2.2.7. El emprendimiento de alto impacto de la empresa C&J

Distribuciones

A) Misión.

Es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios, golosinas y bebidas de reconocidas marcas. Nos comprometemos a ser una empresa altamente productiva y plenamente humana. Nuestro talento humano está orientado en dar respuestas inmediatas y en satisfacer las necesidades de clientes y consumidores finales, fomentando la calidad en todos sus ámbitos, en un ambiente de trabajo creativo, productivo, rentable, de respeto con los derechos humanos, y comprometidos con el crecimiento del país y la protección del medio ambiente. Líder a nivel local y nacional en la atención humana, con visión a largo plazo.

B) Visión.

Ser reconocidos por nuestros clientes como una empresa con los más altos estándares de calidad e innovación en nuestros diseños, profundidad de distribución y entrega de los productos y la atención personalizada que en todo momento brindamos a nuestros clientes. A partir de esa premisa, el objetivo es cumplir con las exigencias de una sociedad que avanza hacia una vida más saludable,

C) Valores

Los valores de la empresa se mencionan: ética profesional, respeto, vocación de servicio, trabajo en equipo, honestidad, identidad laboral y compañerismo. Creando valor a largo plazo para nuestros accionistas, colaboradores, consumidores y las sociedades donde operamos.

D) El objetivo del negocio y su organigrama

Objetivo del negocio a partir del suministro de mercadería en abarrotes en general se constituir un portafolio de servicios que proporcionen opciones diferentes e innovadoras de rápida entrega a los establecimientos o puntos de venta a bajo el concepto de personalización e involucramiento del cliente en la actividad de compra.

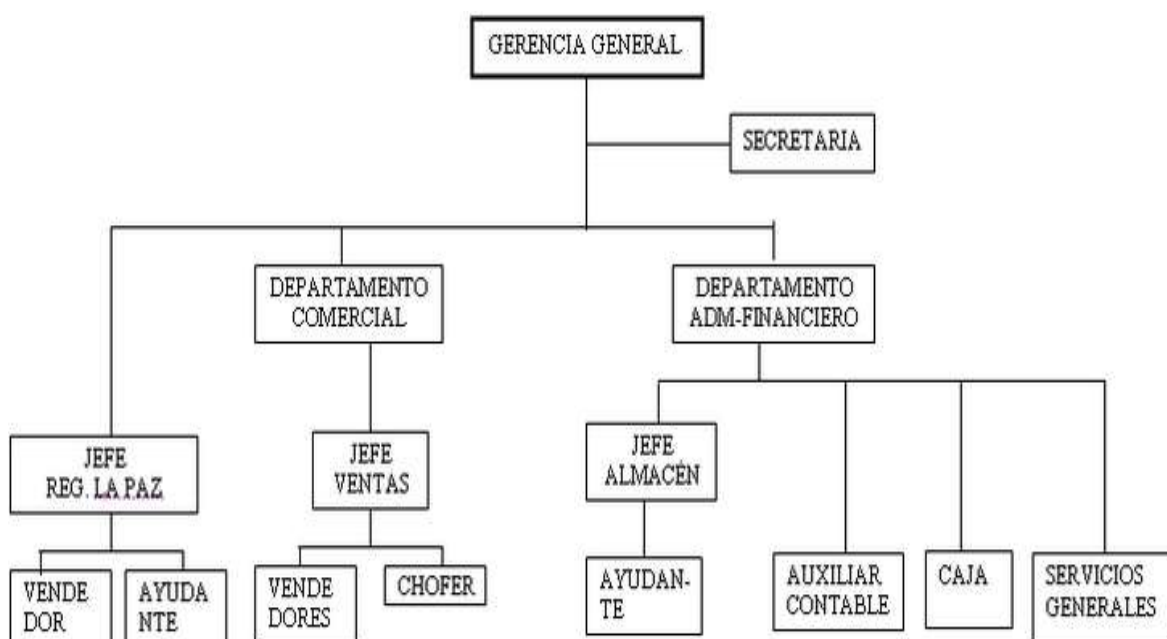


Figura 4. Organigrama

E) La rentabilidad económica y recursos humanos

Este estudio trata de comparar el valor de los resultados obtenidos con los capitales empleados en su generación, evaluando las distintas políticas empresariales que afectan a los resultados. Las empresas invierten en activos de recursos financieros que obtienen de sus proveedores (prestamistas y propietarios) y esperan crear rentas que les permitan cubrir sus costes, además de retribuir a esos proveedores de financiación. Determinar los recursos financieros a emplear en el cálculo de la rentabilidad puede plantear un problema en el análisis financiero. Se debe tener en cuenta los capitales invertidos al inicio del periodo y las variaciones producidas en estos capitales durante el periodo: devoluciones deudas

y/o capital, ampliaciones de capital, concesiones de nuevos préstamos, etc. Como ya se ha visto, los valores reflejados en el balance están referidos a un instante del tiempo (son variables stock o capital) y los del estado de pérdidas y ganancias precisan del transcurrir del tiempo para tomar un valor (son variables flujo). Para realizar comparaciones de valores de los dos estados financieros (ratios), es preciso convertir todas las variables en un mismo tipo. Para convertir los valores de los conceptos del balance en valores flujo, se calcula la media de los capitales invertidos durante ese periodo. Dependiendo de cuáles sean los resultados y los capitales que se consideren en el cálculo, se dispone de diferentes tipos de rentabilidades. Rentabilidad económica. Es el valor obtenido de la comparación de los resultados que se han generado con el empleo del capital económico (las inversiones de la empresa, reflejadas en el activo del balance) comprometido en su logro, sin tener en cuenta las rentas pagadas a los proveedores del ese capital económico (el reparto de beneficios a los propietarios y los intereses a los prestamos-tas) ni los impuestos a pagar por esos resultados. Para su cálculo, en el numerador debemos colocar el resultado obtenido por la actividad de la empresa, independientemente de cómo se ha financiado su actividad empresarial. Por tanto, se incluyen los intereses e impuestos. El denominador debe ser el valor medio de los bienes y derechos que han intervenido en la generación de ese resultado.

F) La demanda y oferta de la empresa C&J Distribuciones.

El mercado de reparto o distribuciones de productos en abarrotes en general son abastecimiento o entregadas en puntos de venta kiosco tiendas triciclos. 22/07/2011 pero se toma en cuenta de los tres últimos periodos, Y crece desde hasta la actualidad 15/05/ 2019 al 80% de crecimiento Su oferta es a todo el consumidor finales tiendas, quioscos ambulantes.

Tabla 1.

Rentabilidad económica de la Empresa C&J Distribuciones

CUADRO DE RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES		
	VENTAS	COMPRAS
AÑO 2015	1,637,475.22	1,245,864.84
AÑO 2016	2,300,902.00	1,923,420.00
AÑO 2017	3,139,816.97	2,903,863.07
AÑO 2018	3,672,808.36	3,604,413.03
TOTAL	10,751,002.55	9,677,560.94

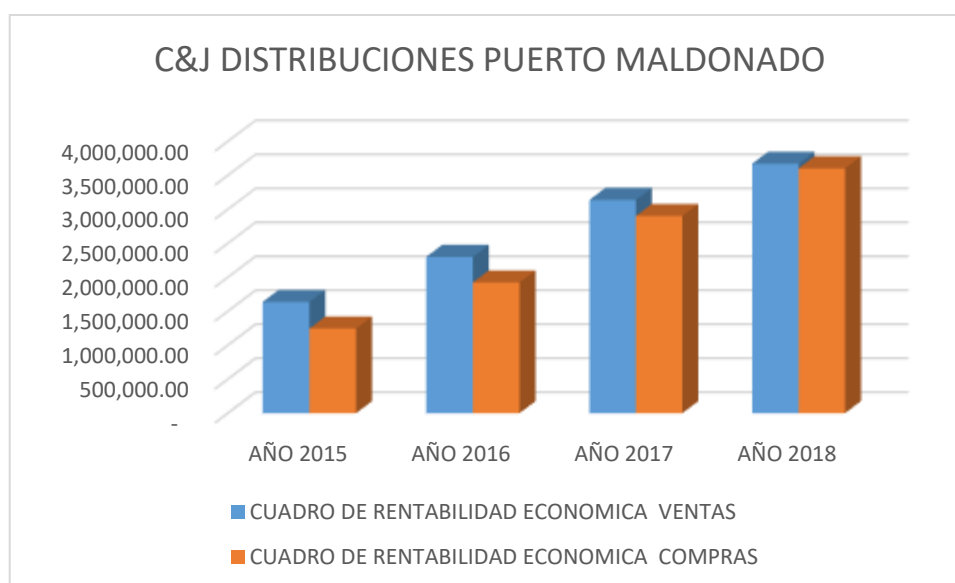


Figura 5. Rentabilidad económica

G) Recursos humanos.

Es importante entender que la empresa se encuentra en régimen Mype Laboral y lo que busca el proyecto es encontrar a partir del suministro de mercadería de abarrotes en general que proporcione experiencias e innovadoras. Los recursos son comunes a los mismos y al compartirlos permiten la integración de estos a través de un fondo de recursos compartidos de la empresa, que permite la optimización de los recursos teniendo definidas las prioridades de los proyectos. Los recursos humanos, equipos, materiales y el financiamiento constituyen la base para la formación de dicho fondo de recursos compartidos, sobre el cual actúan los trabajadores o empleados de LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES PUERTO

MALDONADO y son departamentos especializados de recursos humanos, investigación y finanzas propios de la estructura funcional.

Los Principios que nos guían:

- Cuidar a nuestros clientes, consumidores finales y el mundo en que vivimos en nuestra selva peruana.
- Vender y ofrecer sólo productos de los que podamos estar orgullosos y reconocidas marcas.
- Hablar con honestidad y franqueza en representación de la empresa.
- Balancear el corto y el largo plazo tanto los productos
- Ganar con la diversidad y la inclusión
- Respetar a los demás y obtener el éxito juntos

2.3. Definición de Términos Básicos

Sobre clima organizacional

Clima Organizacional. La influencia del ambiente en la motivación de los participantes, se puede describir como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su comportamiento.

Organización. Estructura que toda empresa posee como parte de su dinámica de producción, responde al tamaño, el tipo de tecnología y estilo de liderazgo. Toda empresa posee su propia estructura organizacional, de forma que la responsabilidad en cada uno de los sectores está bien definida, y, por lo tanto, los trabajadores saben lo que hacen en el marco de sus obligaciones establecidas por la empresa.

Competitividad. Es la acción inherente a una empresa que siempre está en competencia con las empresas de su mismo rubro. Se entiende aquí como el nivel de preparación para mostrar sus productos o sus dinámicas de trabajo que superan a los demás y que se ve traducido en la cantidad de clientes que se posee, los ingresos que se logran, la aceptación del público usuario.

Productividad. Son los niveles de logro alcanzado por las empresas a través de la producción de bienes o servicios; se entiende también sobre la cantidad de ingresos que se tiene, luego de comparar los gastos realizados y los ingresos logrados; evidentemente se refiere al balance positivo alcanzado durante los periodos de producción o venta.

Estilo de liderazgo. Referido al nivel de influencia que se tiene frente a un determinado grupo de trabajadores que impulsa, a partir de sus motivaciones y perspectivas, que empuja a seguir adelante en el logro de objetivos superiores

Clima laboral. Condiciones que se da para un buen desempeño en el centro de trabajo, se vincula con las relaciones interpersonales, buena comunicación, trato de los superiores, incentivos laborales, condiciones de trabajo óptimas, buenas remuneraciones, entre otros. Todo ello promueve la productividad del trabajador.

Estructura. Es aquella que representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

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

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

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

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

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Realización personal o autorrealización. Se refiere a la apreciación que presenta el trabajador frente a las posibilidades que ofrece el medio laboral para el desarrollo personal y profesional concerniente a la tarea que realiza y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita crecer y sentirse realizados.

Involucramiento laboral. Se refiere a la identificación que posee el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Supervisión. En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

Comunicación. Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

Condiciones laborales. Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Sobre rentabilidad

Rentabilidad. Las utilidades que se logran luego de un proceso de producción y venta de un determinado bien, siempre y cuánto este balance sea positivo. Esta rentabilidad está relacionada a la obtención de resultados positivos luego de un proceso de producción.

Rentabilidad económica. Relación entre utilidad e inversión; se diferencia de la productividad porque ésta relacionada entre lo que produce y lo que se consume para producirlo. Rendimiento que se obtiene por las inversiones. La rentabilidad refleja la ganancia que genera.

Rentabilidad financiera. La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que lleva cada uno de los asociados de una empresa, el beneficio es de haber invertido en esa empresa. Midiendo la capacidad que posee la empresa en generar ingresos a partir de sus propios fondos, en medida más cercana a los accionistas y propietarios de la rentabilidad económica.

Utilidades. Referido a los montos que se han generado después de haber realizado el balance de una acción comercial. Es la ganancia lograda luego de realizar operaciones o transacciones comerciales. Es el interés, provecho o fruto que se obtiene de algo. El término también permite nombrar a la cualidad útil (que puede servir o ser aprovechado en algún sentido).

Competitiva. Conjunto de atributos de una empresa (y de sus productos) que la distinguen de sus competidores y que son reconocibles por sus clientes.

Diferencias que le permiten a la empresa una ventaja para competir mejor, adelantándose a la competencia y superándola. Las ventajas competitivas usualmente se clasifican en ventajas de precio, de calidad y de oportunidad. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que, es más liquidez.

Rentabilidad. Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. ROS o Retorno sobre las ventas. ROS, es la relación entre la utilidad neta y las ventas netas de la empresa. Por esta razón, la primera fórmula de rentabilidad que nos interesa es el margen de utilidad que

obtenemos de una venta, el cual se expresa de la siguiente manera: ROA o Retorno sobre los activos. Si el ROS analizado anteriormente resulta atractivo, el gerente de la empresa debe proceder a calcular la rentabilidad de los activos de la empresa. Los activos representan la viabilidad económica de la empresa; en cambio, los pasivos reflejan la situación financiera. La rentabilidad sobre los activos se mide por la siguiente expresión: ROE

Rentabilidad sobre el patrimonio. Estas se da dentro de una empresa, quienes muestra el regreso a los accionistas de la misma, que viene hacer los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos. Y estas miden la rentabilidad del capital propio o rentabilidad de los accionistas.

El ROE expresa la rentabilidad financiera de la empresa, calculando el beneficio neto después de impuestos (Utilidad) entre los fondos propios (Patrimonio) tal como lo indicó la siguiente fórmula.

El ROI o la Rentabilidad sobre la inversión. El ROI es un valor que mide el rendimiento de una inversión, para evaluar qué tan eficiente es el gasto que estamos haciendo o que planeamos realizar, es decir nos permite obtener la ratio de retorno de inversión. Es decir, al beneficio que hemos obtenido de una inversión (o que planeamos obtener) le restamos el costo de inversión realizada. Luego eso lo dividimos entre el costo de la inversión y el resultado es el ROI. También se puede definir como el índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe una relación significativa entre el clima el organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019

3.1.2. Hipótesis específico

- H₁**. Existe relación significativamente entre la motivación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- H₂**. Existe relación significativa entre la cooperación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- H₃**. Existe relación significativa entre la supervisión y la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- H₄**. Existe relación significativa entre las relaciones sociales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado
- H₅**. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

3.2. Variables de Estudio.

- Variable 1: Clima Organizacional
- Variable 2: Rentabilidad Económica

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Clima Organizacional.*

La definición del clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o organizacional, es sencilla, se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organizaciones, el cual esta relacionados quien desarrollo un análisis como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento v. Guerra (01/01/2015).

3.2.1.2. *Rentabilidad económica*

La economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. *Clima Organizacional*

Palma (2004) lo define como: La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de motivación laboral, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que tiene acceso a la información. El término clima organizacional hace referencia a las características del **ambiente de trabajo** existentes en una empresa.

3.2.2.2. *Rentabilidad Económica*

Índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. “La rentabilidad en una empresa de éxito” (Carrillo, 2010, p.18)

Tabla 2.
Cuadro de paralización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Ítems	
			Ubicación	Cantidad		
Variable 1 Clima Organizacional "Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea.	Realización personal	Desarrollo personal	1	1	Todo o siempre 5	
		Desarrollo profesional	9	2		
	Involucramiento laboral	Compromiso con la institución	5	3		Mucho Casi siempre 4
		Identificación con la institución	12	4		
	Supervisión	Apoyo a las Tareas	2,4	5,6		Regular Regularmente 3
		Funcionamiento	10,	7		
	Comunicación	Fluidez en la comunicación	3	8	Poco Casi nunca 2	
		Claridad en la Comunicación	7,11	9,10		
	Condiciones laborales	Elementos Materiales	6,8	11,12	Ninguna o nunca 1	
		Elementos Psicosociales	13	13		
Elementos Económicos		14, 15	14,15			
Variable 2 Rentabilidad Económica Índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. "La rentabilidad en una empresa de éxito" (Sánchez, 2001).		Compromiso		16	Todo o siempre 5 Mucho Casi siempre 4 Regular Regularmente 3 Poco Casi nunca 2 Ninguna o nunca 1	
	Rapidez.	Éxito		17		
		Oferta		18		
		Solidez		19,20,21,22,23,		
	Fiabilidad	Participación		24,25		
		Liquidez		26		
	Cumplimiento	Utilidad y entrega				
		Venta y rentabilidad		27,28,29,30		
		Rendimiento				

3.3. Tipo y Nivel de la investigación

Para la realización del presente estudio se ha visto por conveniente efectuar un trabajo de investigación aplicada. La “investigación practica o empírica”, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar las practicas basada en investigación. ANDER-EGG, 1992 La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad.

3.3.1. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional, porque se realizará la descripción de las variables para posteriormente establecer su correlación. La Investigación Correlacional: este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p.4)

3.3.2. Diseño de la Investigación.

El diseño de la presente investigación es no experimental - transversal, correlacional.

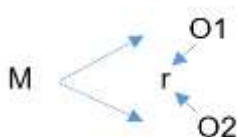
Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) La investigación no experimental transversal es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. (p.64)

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un

investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña (p.45)

Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centrada en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre varias variables y en un punto del tiempo.

Presenta el siguiente esquema:



En donde:

M: muestra seleccionada

O1: observación de la variable 1

O2: observación de la variable 2

R: relación entre las dos variables

No todos los tipos de investigación tienen diseños exclusivos y propios, en algunos casos, al igual que sucede con los tipos de investigación, el investigador podrá combinar diseños que a su juicio sean útiles en su investigación. Hay autores que las han clasificado según su carácter, según el tipo de conocimiento que producen, según el modelo de razonamiento, según su naturaleza, según el método, según el propósito, según su modalidad, y según la forma (González, 2011).

3.4. Población y Muestra de Estudio

3.4.1. Población.

La población para el estudio estará conformada por 30 trabajadores de la empresa C&J distribuciones de Puerto Maldonado. Según Arias (2006) define a la población o población objetiva como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Estas serán determinadas por el problema y por la objetividad del estudio.

3.4.2. Muestra.

La muestra estará conformada por los clientes y los trabajadores en total de 30 personas de la empresa C&J distribuciones de Puerto Maldonado que constituye el total de la población, esta decisión se toma por el número reducido de trabajadores o encuestados.

3.4.3. Tipo de muestra

El tipo de muestra en la presente investigación es probalístico (aleatorio) porque se encuestó a toda la población en estudio.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos:

La técnica a usar será la encuesta, mediante la cual se recogerá la información. “La encuesta es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las actitudes, opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés. Las encuestas son aplicadas a una muestra de la población objeto de estudio, con el fin de inferir y concluir con respecto a la población completa”.

Según Díaz (2001) La encuesta es la búsqueda sistemática de la información en la que el investigador hace preguntas a los investigados sobre datos que desea obtener posteriormente, “reúne datos agregados”. En la encuesta se realiza las mismas preguntas en la misma orden y en una situación similar” (p.13)

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos:

Para la variable clima organizacional se usará como instrumento el cuestionario de percepción de clima organizacional (Palma, 2004). Este cuestionario consta de 15 ítems que midieron el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores. La dimensión realización personal consta de 10 ítems; tiene como indicadores al desarrollo personal y desarrollo

profesional. La dimensión involucramiento laboral consta de 10 ítems, sus indicadores son identificación con la institución y compromiso con la institución. La dimensión supervisión consta de 10 ítems, sus indicadores son apoyo a las tareas y orientación a las tareas. La dimensión comunicación consta de 10 ítems, sus indicadores son fluidez en la comunicación y claridad en la comunicación. La dimensión de condiciones laborales consta de 10 ítems, sus indicadores son elementos materiales, elementos psicológicos y elementos económicos. Distribución de los factores de estudio en los ítems del cuestionario:

El cuestionario de percepción de clima organizacional está estructurado bajo una escala tipo Likert de cinco categorías: ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).

3.5.3. Validez y confiabilidad.

Los instrumentos a validación por prueba piloto han sido sometidos a la prueba de validez y confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Adicionalmente a ello se realizó la validación por un juicio experto con la opinión de tres especialistas en la materia.

- 1) CPCC. Jorge Chavez Mendoza
- 2) CPCC. Fernando Arambulo Purizaca
- 3) CPCC. José Jairo Villarruel Panduro

La confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados? El término confiabilidad "...designa la exactitud con que unos conjuntos de puntajes de pruebas miden lo que tendrían que medir" (Ebel, 1977, citado por Fuentes, op. cit., p. 103).

La confiabilidad se buscó a través del Alfa de Crombach, el mismo que se muestra en tabla siguiente:

Tabla 3.
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	96,7
	Excluido ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	14

Basándonos en Ruiz (2002) se tiene la tabla de Rangos de Confiabilidad.

Tabla 5.
Rangos de confiabilidad

RANGO	MAGNITUD
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Interpretación.

En la Tabla 01 se observa que la Muestra Piloto estuvo conformado por un total de 30 encuestados, de los cuales uno ha sido excluido, lo que no influye en la investigación; a estos sujetos se les aplicó el instrumento denominado Cuestionario. En la Tabla 02 se observa el resultado alcanzado luego de aplicarse el estadístico Alfa de Crombach, que es 0,879, cuya cifra se ubica en la Tabla de Rangos de Confiabilidad en el rango Muy buena. (Tabla 03)

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos para la muestra fueron organizados y analizados usando el método estadístico; así mismo se utilizó el método estadístico descriptivo para el análisis de los datos, y su presentación en tablas tanto de frecuencias como porcentuales incluyendo los gráficos para reforzar el entendimiento. De igual

manera se utilizó el método estadístico inferencial para la demostración y análisis de la hipótesis planteada en el trabajo. etc.” (Niño, 2011, p.150)

3.7. Aspectos Ético

Teniendo en cuenta el criterio de la conducta ética del investigador se respeta el anonimato de los informantes, de igual forma se respeta el derecho del autor o propiedad intelectual ajena también se respetan los resultados que provengan del análisis de los datos. Por otro lado, se reconoce que la investigación puede ser utilizada con fines altruistas que beneficien a grupos sociales o a la institución donde se realizó la investigación y la aplicación de los instrumentos, previo consentimiento informado de los trabajadores que integran la muestra de estudio. Los instrumentos tienen carácter de confidencialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados de los datos.

Tabla 6.

Variable 1: clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,4	3,4
	A VECES	27	90,0	93,1	96,6
	SIEMPRE	1	3,3	3,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Interpretación:

En la tabla 6, y Figura 6 se observa que el 90,0%, que representa a 27 colaboradores, respondieron que “A veces “el Clima organizacional es positivo; mientras que en las valoraciones “Casi nunca” y “Siempre” los puntos porcentuales alcanzan sólo un 3,3%. De acuerdo a lo alcanzado es mayor el porcentaje que indica que el clima organizacional que se observa en la empresa a veces es bueno, lo que implica el reconocimiento que no existe un buen clima organizacional.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

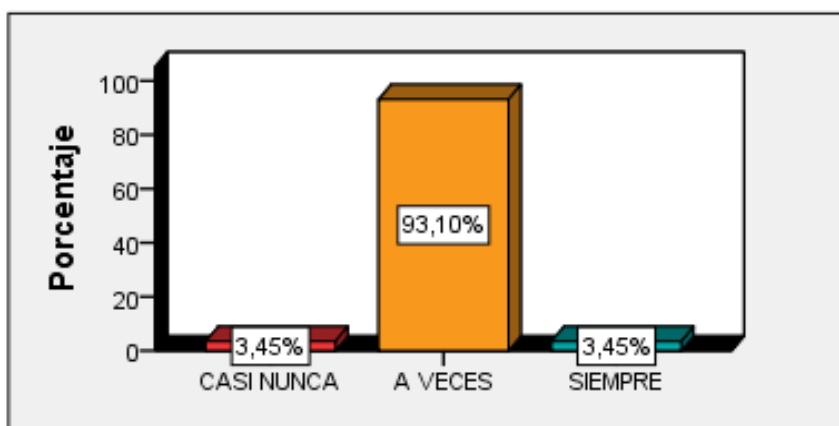


Figura 6. Gráfica porcentual de la variable Clima Organizacional.

Tabla 7.

Variable 2: rentabilidad económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	A VECES	25	83,3	83,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 7, y Figura 7 se observa que el 83,3%, que representa a 25 encuestados, respondieron que “A veces “la Rentabilidad económica es importante; mientras que en las valoraciones “Casi nunca” tenemos un 13,3% que indica no se evidencia una buena rentabilidad económica, mientras que en “Siempre” los puntos porcentuales alcanzan sólo un 3,3%. De acuerdo a lo alcanzado es mayor el porcentaje que indica que la rentabilidad económica que se observa en la empresa “a veces” mejora o es aceptable, lo que implica el reconocimiento que no existe una buena rentabilidad económica.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

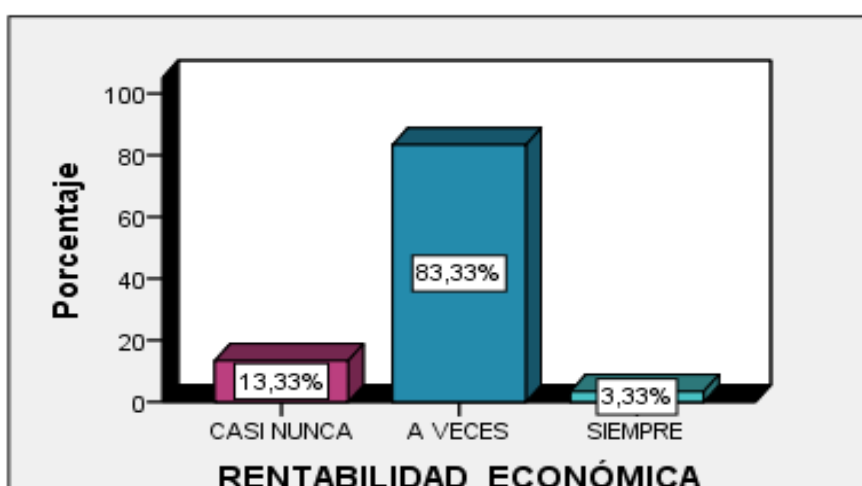


Figura 7. Grafica porcentual de la variable Rentabilidad Económica.

Tabla 8.
Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	27	90,0	90,0	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 8, y Figura 8 se observa que el 90,0%, que representa a 27 encuestados, respondieron que “casi siempre” se puede lograr alcanzar una realización personal, que se logra gracias a un buen clima organizacional que se muestra en la empresa; Por otro lado, en la valoración “a veces” tenemos un 6,7% de los encuestados quienes manifiestan que a veces sienten que se les facilita su realización personal; solo un 3.3% indica que la empresa siempre le ha favorecido para su realización personal. En conclusión, se puede inferir que los trabajadores sienten que el clima organizacional en la empresa les favorece para alcanzar su realización personal.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

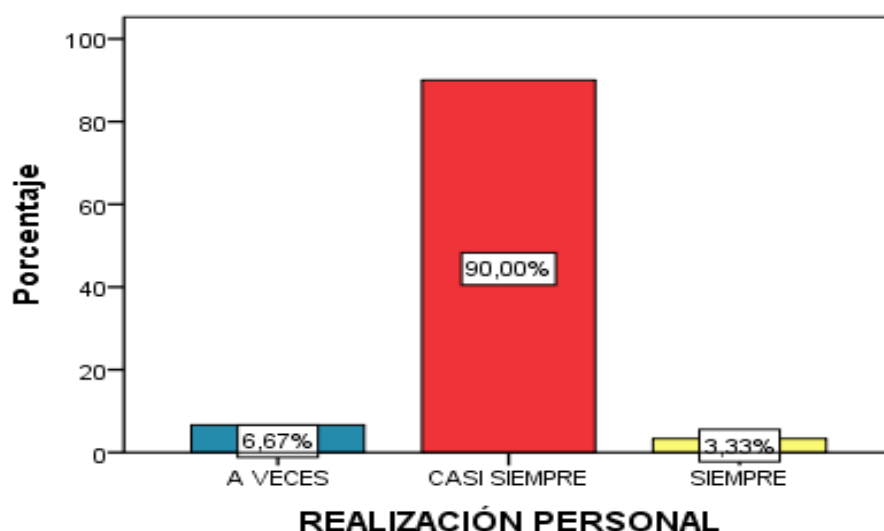


Figura 8. Grafica porcentual de realización Personal

Tabla 9.
Dimensión: involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	28	93,3	93,3	93,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 9, y Figura 9 se observa que el 93,3%, que representa a 28 encuestados, respondieron que “a veces” existe un involucramiento de los trabajadores de la empresa con la misión y los objetivos de la empresa; por otro lado, en la valoración “casi siempre” se tiene que el 6,7% de los encuestados manifiestan lo contrario. En conclusión, se puede inferir que los trabajadores no se involucran en las actividades y compromisos de la empresa, que su compromiso es limitado y en función a sus responsabilidades y funciones.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

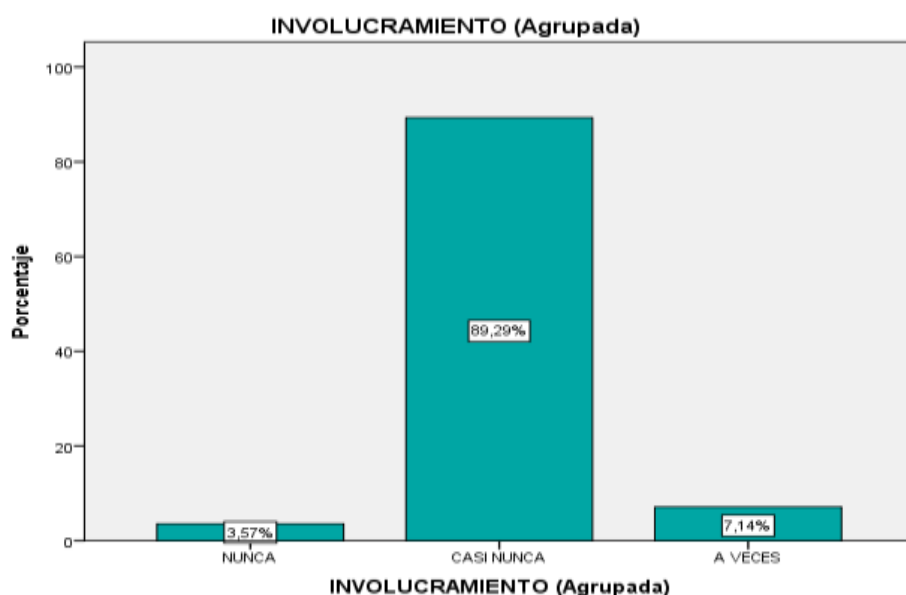


Figura 9. Grafica porcentual de Involucramiento

Tabla 10.
Dimensión: supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	23	76,7	76,7	80,0
	A VECES	3	10,0	10,0	90,0
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 10, y Figura 10 se observa que el 76,7%, que representa a 23 encuestados, respondieron que “casi nunca” con los cual indican que la supervisión no favorece al clima organizacional; por otro lado, en la valoración “nuca” se tiene que el 3,3% de los encuestados reafirman lo anterior. En cuanto a las valoraciones “casi siempre” y “siempre” alcanzan un 10.0% que reconocen la importancia de la supervisión en la empresa para una buena rentabilidad. En conclusión, se puede inferir que los trabajadores no reconocen que la supervisión no favorece el buen clima organizacional, tampoco la mejora en la rentabilidad económica de la empresa.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

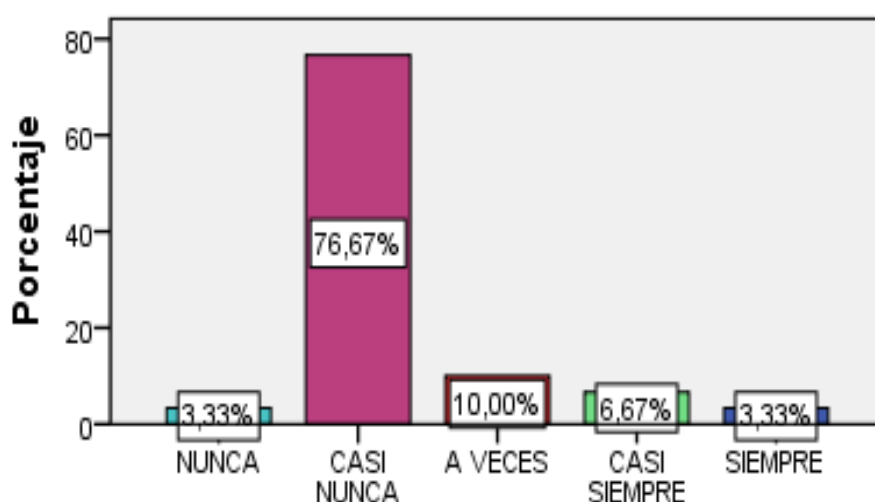


Figura 10. Grafica porcentual de supervisión

Tabla 11.
Dimensión: comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	24	80,0	80,0	90,0
	A VECES	1	3,3	3,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 11, y Figura 11 se observa que el 80,0%, que representa a 24 encuestados, respondieron que “casi nunca” la comunicación favorece al clima organizacional; por otro lado, en la valoración “nunca” se tiene que el 10,0% de los encuestados reafirman la apreciación de los demás, llegando al extremo de negar toda posibilidad. El mismo porcentaje se puede comprobar cuando se suman las demás valoraciones como “a veces”, “casi siempre” y “siempre” que opinan de manera contraria con relación a lo afirmado por los demás trabajadores. En conclusión, se puede que la comunicación casi nunca se da o que no favorece al buen clima organizacional. Falta espacios para promover actividades que favorézcanla comunicación; por otro lado, se busca que los gerentes sean más tratables y bien comunicativos con los trabajadores.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

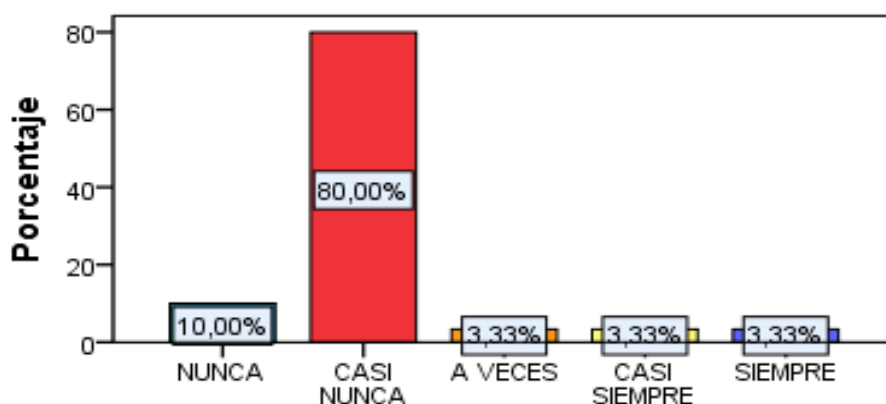


Figura 11. Grafica porcentual de comunicación

Tabla 12.*Dimensión: condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	27	90,0	93,1	93,1
	SIEMPRE	2	6,7	6,9	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Interpretación:

En la tabla 12, y Figura 12 se observa que el 93,1%, que representa a 27 encuestados, respondieron que “a veces” sienten que las condiciones laborales de la empresa no son favorables para el buen clima organizacional; por su parte el 6.7% de los encuestados respondieron “siempre” consideran a la empresa como proveedora de una buena condición laboral. En conclusión, se puede deducir que las condiciones laborales no son favorables para alcanzar un buen clima organizacional, que los trabajadores sienten que es necesario mejorar las condiciones de trabajo para laborar con tranquilidad y buena motivación.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

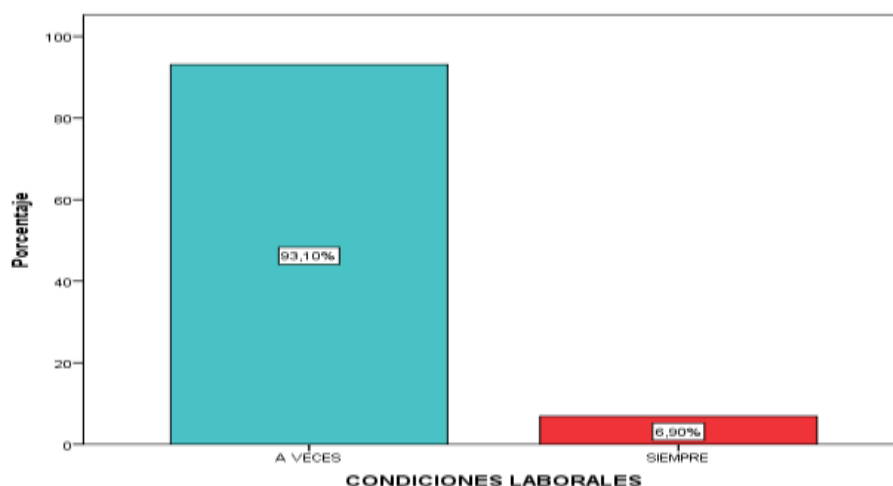
**Figura 12.** Grafica porcentual de condiciones laborales

Tabla 13.
Dimensión: rapidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	27	90,0	90,0	90,0
	A VECES	1	3,3	3,3	93,3
	CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 13, y Figura 13 se observa que el 90,0%, que representa a 27 encuestados, respondieron que “casi nunca” sienten que la rapidez de las operaciones de entrega de productos sean las adecuadas, lo cual no son favorables para el buen clima organizacional; por su parte el 10.0% de los encuestados respondieron entre “a veces”, “casi siempre” y “siempre” consideran a la empresa como proveedora de buen servicio. En conclusión, se puede deducir que la rapidez del servicio de productos no es favorable para alcanzar un buen clima organizacional, que los trabajadores sienten que es necesario mejorar la fluidez en el proceso de entrega de productos, para laborar con tranquilidad y buena motivación.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

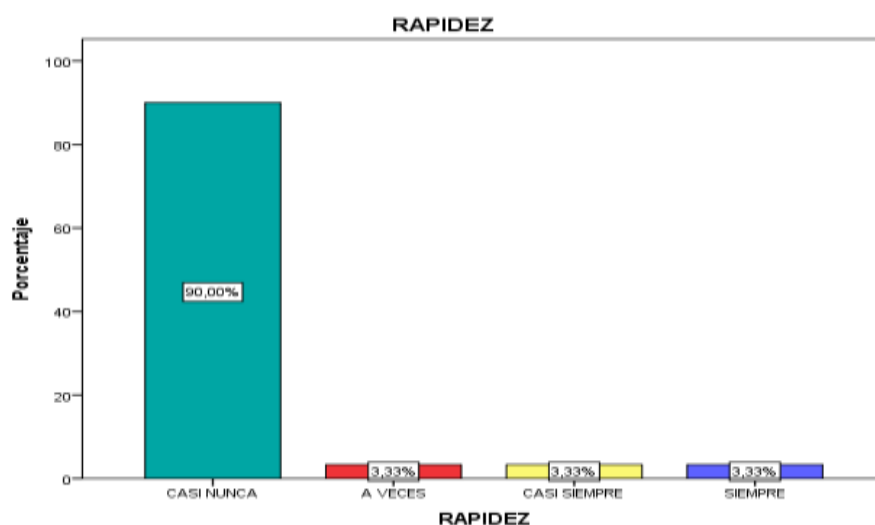


Figura 13. Grafica porcentual de Rapidez

Tabla 14.
Dimensión: fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	26	86,7	86,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 14, y Figura 14 se observa que el 86,7%, que representa a 26 encuestados, se ubica en “casi siempre” y sienten que la fiabilidad es reconocida por la mayoría, lo cual es favorable para el buen clima organizacional; por su parte el 10.0% de los encuestados respondieron entre “a veces”, esa fiabilidad se da en la empresa; Un 3.3% indica que “siempre”, es decir, está convencido de su apreciación acerca de la fiabilidad. En conclusión, se puede deducir que la fiabilidad es garantía para un buen clima organizacional y que es importante impulsarla en todo momento.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

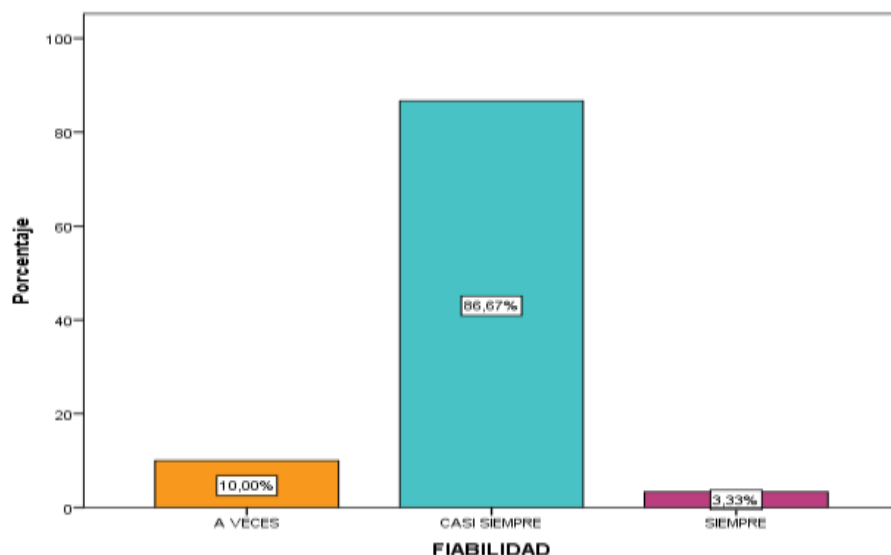


Figura 14. Grafica porcentual de Fiabilidad

Tabla 15.
Dimensión: cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	27	90,0	90,0	90,0
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 15, y Figura 15 se observa que el 90,0%, que representa a 27 encuestados, respondieron que “a veces”, es decir el cumplimiento de los compromisos favorece al buen clima organizacional; por su parte el 10.0% de los encuestados respondieron entre “casi siempre” y “siempre” consideran a la empresa responsable en el cumplimiento de las obligaciones. En conclusión, se puede deducir que el cumplimiento de las obligaciones favorece exclusivamente al buen clima organizacional, de forma que el trabajo que se realiza ayuda a que los clientes estén comprometidos e identificados con el servicio que brinda la empresa.

En el gráfico siguiente, los resultados que se muestran refuerzan lo analizado.

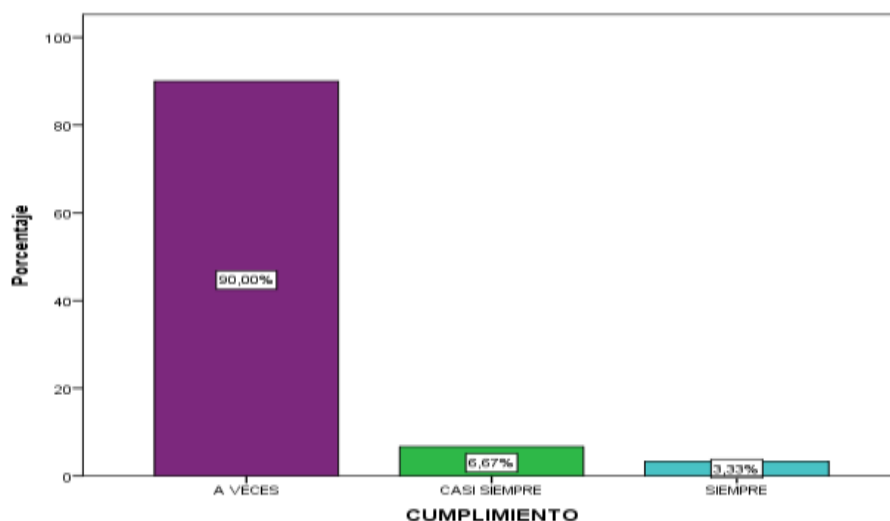


Figura 15. Gráfica porcentual de la Dimensión cumplimiento

4.2. Prueba de las hipótesis de la investigación-estadística inferencial

Dado que las variables del trabajo son cualitativas y éstas producen datos categóricos cualitativos que provienen de un cuestionario tipo Likert, en consecuencia, la escala de medición es ordinal y por lo tanto el estadístico a usar es el estadístico no paramétrico Rho de Spearman adecuado para este tipo de prueba estadística de las hipótesis planteadas en el estudio.

Tabla 16.

Rango de interpretación de correlación

Valor de Rs	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a - 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 323)

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

H1: Existe influencia directa y significativa del clima organizacional en el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019

H0: No existe influencia directa y significativa del clima organizacional en el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019.

Condición:

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza el Ho.

Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta el Ho.

Tabla 17.*Correlaciones entre clima organizacional y rentabilidad económica*

		CLIMA ORGANIZACIONAL	RENTABILIDAD ECONÓMICA
Rho de Spearman CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
RENTABILIDAD ECONÓMICA	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000.	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 17 se observa que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 1,000, éste es positivo perfecto según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección y con la misma intensidad.

Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,000 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z=1,96$) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 como verdadera según la Regla de decisiones planteada.

En conclusión: Existe influencia directa y significativa del clima organizacional en el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica.

a) Hipótesis específicas 1

H1: La realización personal de los trabajadores influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

H0: La realización personal de los trabajadores no influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

Condición:

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza el Ho.

Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta el Ho.

Tabla 18.*Correlaciones entre rentabilidad económica y realización personal*

		RENTABILIDAD ECONÓMICA	REALIZACIÓN PERSONAL
Rho de	RENTABILIDAD	1,000	,488**
Spearman	ECONÓMICA	.	,006
	N	30	30
	REALIZACIÓN	,488**	1,000
	PERSONAL	,006	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 18 se observa que el Coeficiente de Correlación Rh0 de Spearman es 0,488, éste es positivo moderado según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección y con la misma intensidad. Además, la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,006 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; Z=1,96) por lo que se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 como verdadera, según la Regla de decisiones planteada.

En conclusión: La realización personal de los trabajadores influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

b) Hipótesis específica 2.

H1: El involucramiento laboral influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

H0: El involucramiento laboral NO influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

Condición:

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza el Ho.

Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta los Ho.

Tabla 19.

Correlaciones entre rentabilidad económica y involucramiento

		RENTABILIDAD		
		ECONÓMICA	INVOLUCRAMIENTO	
Rho de	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,381*
Spearman	ECONÓMICA	Sig. (bilateral)	.	,038
		N	30	30
	INVOLUCRAMIENTO	Coefficiente de correlación	,381*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 19 se observa que el Coeficiente de Correlación Rh0 de Spearman es 0,381, éste es positivo bajo según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección y con la misma intensidad.

Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,038 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; Z=1,96) por lo que se rechaza

a la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 como verdadera según la Regla de decisiones planteada.

En conclusión: El involucramiento laboral influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

c) Hipótesis específica 3.

H1: La Supervisión influye significativamente a la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado

H0: La Supervisión no influye significativamente a la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

Condición:

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza el Ho.

Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta los Ho.

Tabla 20.

Correlaciones entre rentabilidad económica y supervisión

			RENTABILIDAD	
			ECONÓMICA	SUPERVISIÓN
Rho de	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,101
Spearman	ECONÓMICA	Sig. (bilateral)	.	,596
		N	30	30
	SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	,101	1,000
		Sig. (bilateral)	,596	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 20 se observa que el Coeficiente de Correlación Rh0 de Spearman es 0,101 éste es positivo, muy bajo según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección.

Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,596 > 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z=1,96$) por lo que acepta la hipótesis nula H_0 como cierta y se rechaza la hipótesis alterna H_1 según la Regla de decisiones planteada.

En conclusión: La Supervisión no influye significativamente a la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

d) Hipótesis específica 4.

H1: La Comunicación influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

H0: La Comunicación no influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

Condición

Significancia $T= 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, entonces se rechaza el H_0 .

Si la Sig E > Sig T, entonces se acepta el H_0 .

Tabla 21.

Correlaciones entre rentabilidad económica y comunicación

		RENTABILIDAD		
		ECONÓMICA	COMUNICACIÓN	
Rho de	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,378*
Spearman	ECONÓMICA	Sig. (bilateral)	.	,039
		N	30	30
	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	,378*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 21 se observa que el Coeficiente de Correlación R_{h0} de Spearman es 0,378, éste es positivo baja, según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección.

Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,039 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z=1,96$) por lo que rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos como cierta la hipótesis alterna H_1 según la Regla de decisiones planteada.

En conclusión: La Comunicación influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

e) Hipótesis específica 5.

H1: Las Condiciones Laborales influye significativamente en la mejora del nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

H0: Las Condiciones Laborales no influye significativamente en la mejora del nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

Condición

Significancia $T= 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la $Sig E < Sig T$, entonces se rechaza el H_0 .

Si la $Sig E > Sig T$, entonces se acepta el H_0 .

Tabla 22.*Correlaciones entre rentabilidad económica y condiciones laborales*

			RENTABILIDAD ECONÓMICA	CONDICIONES LABORALES
Rho de Spearman	RENTABILIDAD ECONÓMICA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,037 ,848 29
	CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,037 ,848 29	1,000 . 29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 22 se observa que el Coeficiente de Correlación Rh0 de Spearman es 0,037, éste es positivo, muy baja según el Cuadro de Rangos de Correlaciones 01 de Hernández, lo que implica decir que ambas variables son directamente proporcionales y van en la misma dirección.

Además, la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,843 > 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z=1,96$) por lo que aceptamos como verdadera la hipótesis nula H0 y rechazamos la hipótesis alterna H1 según la Regla de decisiones planteada.

Finalmente se concluye que: Las Condiciones Laborales no influye significativamente en la mejora del nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

4.3. Presentación de resultados

La investigación partió de una curiosidad de saber cómo un negocio tiene rentabilidad solo como distribuidor y no contar con local de venta solo un almacén de productos, y que existen los trabajadores de repartos **de la empresa C&J distribuciones - Puerto Maldonado**, donde se observa la presencia de conflictos internos (entre falta de comunicación o coordinación,

De acuerdo a los resultados alcanzados, luego de la aplicación del instrumento, un 90,0%, considera que el Clima organizacional en la empresa en a veces positivo, mientras que el 83,3%, también indican que la Rentabilidad económica en la empresa a veces es buena. De esta manera se puede inferir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad existente en la **empresa C&J distribuciones - Puerto Maldonado**.

Por su parte, cuando se refiere a la dimensión “realización personal” el 90,0%, de los encuestados respondieron que “casi siempre” el clima organizacional facilita su realización personal. En cuanto al involucramiento de los trabajadores este se da en un 93,3% “a veces” lo que implica que no siempre se encuentran involucrados con la empresa. Por su parte, cuando se refiere a la supervisión, el 76,7% respondieron que “casi nunca” se realiza la supervisión o ésta no impacta positivamente en el clima organizacional. Ahora bien, referido a la comunicación, el 80,0%, respondieron que “casi nunca” la comunicación favorece al clima organizacional, lo cual nos hace deducir que no existe una comunicación horizontal, fluida y positiva entre los trabajadores, y ellos con los jefes. El 93,1%, respondieron que “a veces” sienten que las condiciones laborales de la empresa no son favorables para el buen clima organizacional; es decir se observa que las condiciones laborales son necesarias de mejorar para la tranquilidad y el buen desempeño de los trabajadores. El 90,0%, que representa a 27 encuestados, dan muestra que “casi nunca” observan que la rapidez y fluidez del trabajo es buena, existen momentos de demora y lentitud en los procesos productivos. Respecto a la fiabilidad del servicio se observa que el 86,7%, que representa a 26 encuestados, se ubica en “casi siempre”, por lo que es evidente la fiabilidad que inspira la empresa por su responsabilidad, compromiso y organización. Finalmente, respecto al cumplimiento de los compromisos, el 90,0%, respondieron que “a

veces”, que aún existen situaciones a mejorar para que este aspecto alcance el 100% de efectividad

4.3.1. Hipótesis general

Luego de los resultados alcanzados, referente al Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, este alcanza una valoración de 0,385, lo cual es positivo; mientras que la Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,038 < 0,05$), se puede concluir que sí existe influencia directa y significativa entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019, por lo que es posible aseverar que se ha cumplido con confirmar la Hipótesis General

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específica N° 01

Referido a la realización personal, los resultados indican que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0,488, por lo que se encuentra en el rango positivo, mientras que su nivel de Significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,006 < 0,05$), ello nos permite aseverar que la realización personal de los trabajadores influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado, porque ven como una proyección de mejora.

4.3.2.2. Hipótesis específica N° 02

En cuanto al involucramiento laboral es importante indicar que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0,381, por lo que se considera positivo, mientras que la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,038 < 0,05$); en ese sentido es posible concluir que el involucramiento laboral influye significativamente en el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

4.3.2.3. Hipótesis específica N° 03

Referente a la supervisión, los resultados estadísticos referidos al Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0,101, es positivo, por su parte la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,596 < 0,05$). Estos resultados nos indican que la supervisión es importante para consolidar el clima organizacional y mejorar significativamente el nivel de rentabilidad económica. Sin embargo, la lectura indica que la supervisión no influye significativamente a la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

4.3.2.4. Hipótesis específica N° 04

En la presente hipótesis referida a la comunicación que se da en la empresa se tienen como resultados que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0,378, es positivo, mientras que la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,039 < 0,05$), según estos datos se concluye que la comunicación influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

4.3.2.5. Hipótesis específica N° 05

Por su parte, en el análisis que se realiza referido a las condiciones laborales, los datos estadísticos indican que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es 0,037, es positivo, mientras que la significancia encontrada es menor que la significancia teórica planteada ($0,843 < 0,05$). Por lo que se considera que las Condiciones Laborales no influye significativamente en la mejora del nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.

V. DISCUSIONES

5.1. Discusión por objetivo

En el trabajo presentado por Chuquibala, D. (2016) denominado “Clima laboral y calidad de servicio que brindan los colaboradores de sub sede de los juzgados del Poder Judicial Moyobamba – 2016”, se presenta como objetivo general; Evaluar el clima laboral y la calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba; mientras que en el presente trabajo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones. Como se puede observar, en el primero sólo se busca evaluar una situación tal como está, en ambas variables se establecer una relación directa o una influencia de una hacia la otra; en cambio en nuestro caso lo que se busca es relacionar las dos variables, determinando si una influye positivamente en la otra variable, tal como se ha demostrado a partir de los resultados obtenidos.

Mientras que Vásquez, K. (2013) presentan su trabajo académico denominado “Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama – Cajamarca”, cuyo Objetivo General es Elaborar el diagnóstico de clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama. Difiere del nuestro en tanto lo que se busca a través de este estudio solo es realizar el diagnóstico de una determinada situación, en este caso el clima organizacional y la calidad del servicio.

En cambio con el trabajo de Elías, F. (2015) titulado “Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C – 2015”, cuyo objetivo general es analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C, se puede evidenciar cierta similitud por este trabajo busca analizar la relación que existe entre las dos variables: clima laboral y desempeño de los colaboradores; sin embargo, es importante anotar que una cosa es analizar y otra determinar la relación que existe entre dos variables.

Otra situación se evidencia entre el trabajo presentado por Cortázar (2014) titulado “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud” cuyo objetivo general es describir la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud. En donde se limitan a describir una situación determinada en la atención del servicio de salud, también difiere con nuestro trabajo porque el nuestro no se limita a describir las variables, sino correlacionarlas, buscando determinar la influencia de una frente a la otra.

Como se puede observar, existe cierta relación entre los objetivos de los trabajos considerados en los antecedentes de la investigación, y el objetivo general del presente trabajo de tesis, porque se busca conocer el clima laboral u organizacional y su influencia en las variables dependiente, sea cual fuere el tema o campo que se aborde, por ello se toma en cuenta solo esta variable.

La diferencia está en que no existe trabajo que determine si el clima organizacional influye en la rentabilidad económica de una empresa, por ello le encontramos que es inédito o una novedad abordar este tema, sabiendo que un buen ambiente de trabajo, una organización empresarial bien establecida, permite logros en la calidad de atención, en la satisfacción de los trabajadores, en la calidad del servicio, y como en el presente caso, en la rentabilidad que se genera en una empresa.

5.2. Discusión por metodología

En el trabajo de Chuquibala, D. (2016). “Clima laboral y calidad de servicio que brindan los colaboradores de sub sede de los juzgados del Poder Judicial” se ha utilizado la investigación básica, descriptiva simple buscando la solución a los problemas de la realidad, mientras que la presente investigación utiliza el método de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, ambas se relacionan en tanto utilizan la descripción como una forma de estudiar las distintas variables, una es básica y la otra es aplicada.

Por su parte, Vásquez, K. en su trabajo académico Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama - Cajamarca, utiliza el tipo de investigación no - experimental, porque no se realiza una experimentación plena. El diseño de la investigación es transversal. Como se

puede observar difiere de la presente investigación en tanto es una investigación descriptiva, en donde se rescata información específica sobre las variables en cuanto a sus características, así mismo es correlativa, mientras que el otro es transversal. Como se puede observar difiere en cuanto al tipo de investigación.

Elías, F. en su trabajo “Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C – 2015”, utiliza la investigación explicativa, no experimental, en donde se limitaron a evaluar subjetivamente las variables de clima y desempeño de los colaboradores de la empresa, de forma que se observan las variables, se analizan los comportamientos y se explican tal como se dan, sin realizar observaciones subjetivas. No existe correlación de variables, tampoco una descripción simple, es por ello que existen diferencias entre uno y otros.

León; en su trabajo titulado “Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima – 2015 Utiliza la metodología de análisis documental debido a que se revisaron planteamientos bibliográficos acerca de la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se limita al recojo de información, determinado si existe influencia o no. No se encuentra semejanza en la metodología, aunque en la relación del clima organizacional frente al desempeño, se vincula al comportamiento contable de la empresa que se traduce en una buena rentabilidad, en la medida que se den las mejores condiciones.

Cortázar, L. (2014) en su trabajo titulado “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud” la metodología utilizada se centró en la revisión de información bibliográfica acerca de la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Como se puede notar es un trabajo que no considera un rigor científico, pero que la información ha servido para entender mejor el problema planteado y tomar las decisiones más acertadas para determinar el clima organizacional en la empresa materia del estudio

Es evidente que las metodologías difieren, porque parten de objetivos diferentes y de intencionalidades variadas que obligada adoptar determinadas formas de investigar

5.3. Discusión por resultados

Nuestro resultado considera que el Clima organizacional en la empresa a veces es positivo, mientras que el 83,3%, también indican que la Rentabilidad económica en la empresa a veces es buena. De esta manera se puede inferir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad en la **empresa C&J distribuciones - Puerto Maldonado**.

Por su parte, cuando se refiere a la dimensión “realización personal” el 90,0%, de los encuestados respondieron que “casi siempre” el clima organizacional facilita su realización personal. En cuanto al involucramiento de los trabajadores este se da en un 93,3% “a veces” lo que implica que no siempre se encuentran involucrados con la empresa. Por su parte, cuando se refiere a la supervisión, el 76,7% respondieron que “casi nunca” se realiza la supervisión o ésta no impacta positivamente en el clima organizacional. Ahora bien, referido a la comunicación, el 80,0%, respondieron que “casi nunca” la comunicación favorece al clima organizacional, lo cual nos hace deducir que no existe una comunicación horizontal, fluida y positiva entre los trabajadores, y ellos con los jefes. El 93,1%, respondieron que “a veces” sienten que las condiciones laborales de la empresa no son favorables para el buen clima organizacional; es decir se observa que las condiciones laborales son necesarias de mejorar para la tranquilidad y el buen desempeño de los trabajadores. El 90,0%, que representa a 27 encuestados, dan muestra que “casi nunca” observan que la rapidez y fluidez del trabajo es buena, existen momentos de demora y lentitud en los procesos productivos. Respecto a la fiabilidad del servicio se observa que el 86,7%, que representa a 26 encuestados, se ubica en “casi siempre”, por lo que es evidente la fiabilidad que inspira la empresa por su responsabilidad, compromiso y organización. Finalmente, respecto al cumplimiento de los compromisos, el 90,0%, respondieron que “a veces”, que aún existen situaciones a mejorar para que este aspecto alcance el 100% de efectividad

Estos resultados se relacionan con los alcanzados por Chuquibala, D. (2016). En su tesis titulada “Clima laboral y calidad de servicio que brindan los colaboradores de su sede de los juzgados del Poder Judicial Moyobamba – 2016”, en donde referente a la calidad de servicio que brindan los colaboradores se

encuentra en un nivel medio, pudiendo interpretarse como una evolución positiva de los colaboradores a una mejor atención.

En cambio, en la tesis de Vásquez, K. titulado “Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama – Cajamarca” Se observa que los colaboradores tienen la capacidad de tomar decisiones ante un conflicto; además existe una buena comunicación, fluidez, intercambio de información, adecuación, aprendizaje por parte de los colaboradores hacia su centro de trabajo. Entonces decimos que cerca del 55% de los trabajadores encuestados se encuentra en una situación buena. Lo cual nos demuestra que los resultados son similares a los alcanzados en la presente tesis, porque existe una relación entre las dos variables, en tanto las dimensiones se encuentren en un nivel positivo.

En los resultados del trabajo presentado por Elias, F. Se demuestra que existe un clima laboral regular y un desempeño laboral bueno, los colaboradores realizan las tareas asignadas, pero no eficientemente, también se ha visto que los trabajadores se sienten identificados con la organización, pero debería existir una mayor recompensa con respecto a las funciones que desempeñan. En este caso, los resultados se acercan más a la presente investigación en tanto se nota que el clima organizacional positivo, en donde las condiciones de trabajo son adecuadas, y existe un sistema de recompensa como forma de motivar se encuentran relacionados a, por ejemplo, la “realización personal” el 90,0%, de los encuestados y al involucramiento de los trabajadores este se da en un 93,3%.

Por su parte, León indica que los factores que más influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente de trabajo y la comunicación. Algunas de ellas coinciden con las dimensiones de la presente investigación como por ejemplo las condiciones laborales (93.1%).

Finalmente, con el trabajo presentado por Cortázar, L. existe relación en cuanto el análisis descriptivo muestra que las dimensiones pertenencia, imagen, compromiso y trabajo en equipo que son percibidas como favorables. El análisis promedio de regresión múltiple estándar evidenció una correlación

estadísticamente significativa y confiable al 95 % entre la percepción de coherencia, tipo de autoridad y claridad organizacional y que explican el 48,5 % del bajo nivel de respeto percibido.

Es evidente que los trabajos analizados y puestos en discusión tienen semejanzas como también tienen diferencias, pero que al final realizan un análisis de una realidad determinada, y que estas coinciden en un alto porcentaje.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusión general

De acuerdo al objetivo general de la investigación el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019, se pudo encontrar que como conclusión principal donde se determinó que existe relación de manera directa entre el Clima Organizacional y la Rentabilidad Económica en la Empresa C&J Distribuciones de Puerto Maldonado.

6.2. Conclusión específica

Primera. En cuanto al objetivo específico de determinar si existe relación entre la motivación laboral el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado. Se determinó que las motivaciones condiciones laborales no son favorables para alcanzar un buen clima organizacional, por lo tanto, esto viene afectando a la empresa.

Segunda. En el objetivo específico de Determinar si existe relación entre la cooperación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado se pudo determinar que casi nunca se da una cooperación laboral al personal que trabaja en la empresa, y que el nivel de rentabilidad económica es baja y esto se ve reflejado en bajo rendimiento y en rentabilidad de la empresa en estudio.

Tercera. En este objetivo que fue el determinar si existe relación entre la supervisión y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado, se pudo determinar que no existe una relación en la supervisión y el nivel de rentabilidad, y esto afecta a los trabajadores y a la empresa.

Cuarto. En el objetivo de determinar si existe relación entre las relaciones sociales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J

distribuciones de Puerto Maldonado. Se pudo apreciar que las relaciones sociales en la empresa son bajas, y que afecta al nivel de rentabilidad y con ello afecta directamente a la economía de la empresa, que es quien es afectada directamente.

Quinta. En cuanto al objetivo determinar si existe relación entre las Condiciones Laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado, se llegó a la conclusión que las condiciones laborales no son las adecuadas, porque no contaba con los recursos necesarios, para los trabajadores, afectando de manera significativa en nivel de rentabilidad económica de la empresa antes mencionada en estudio

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** La empresa debe continuar aplicando el actual sistema de gestión y desarrollo y mejorar la rentabilidad de la empresa, mejorando el rumbo empresarial de la organización, hechos que refuerzan el cumplimiento de las políticas y lineamientos, así como también la práctica de su cultura organizacional y por ende se está logrando los objetivos empresariales planteados.
- Segunda.** Proponer a los responsables de la empresa hacer capacitaciones como programas de motivación, de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y manejo de estrés ya que es muy importante y va a permitir que los trabajadores tengan una mayor integración y compromiso con la empresa y así alcanzar los objetivos organizacionales.
- Tercera.** Recomendar que se establezcan ambientes físicos adecuados, con buena iluminación, comodidad y limpieza para que los trabajadores puedan sentirse a gusto y desarrollar sus tareas en las mejores condiciones posibles. Proponer que se realice evaluaciones periódicamente del clima organizacional para conocer el grado de satisfacción de los trabajadores, así como también sus debilidades, para reforzar su desarrollo y corregir algunos errores que se presenten.
- Cuarta.** Se recomienda, evaluar el desempeño de los trabajadores cada seis meses a través de instrumentos válidos y confiables para dar valor a su trabajo y reconocer oportunamente los aportes que han contribuido al logro de metas, mejora de procesos y productividad con la finalidad mejorar la rentabilidad de la empresa
- Quinta.** Se recomienda revisar constantemente la distribución de la carga de trabajo, los horarios y turnos de trabajo asignado para cada uno de los trabajadores. Además, es preciso formalizar las tareas que realizan los empleados a través de manuales de funciones, normas y

procedimientos, de esa forma se lograra una mayor coordinación en las actividades entre los diferentes departamentos, para de esta manera mejorar la rentabilidad de le empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: mcgraw-Hill.
- Chuquibala, D. (2016) *Clima laboral y calidad de servicio que brindan los colaboradores de Sub Sede se los Juzgados del Poder Judicial Moyobamba – 2016, tesis de posgrado. Universidad César Vallejo*. Recuperado de: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14589/Chuquibala_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conference On Industrial Engineering And Operations Management. Recuperado de: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TI_ST_125_809_17203.pdf
- Cortazar, L. (2014) *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud*. Trabajo de especialización Universidad Católica de Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/724/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf?sequence=1>
- Decisiones organizativas. (1997). *Climayculturaorganizacional-*. Obtenido de Documat
- Elias, K. *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C. -2015*, tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/235/ADM-ELI-RAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García y Ibarra (2012) *Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad De Guanajuato*. Revista. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010) *Metodología de la Investigación 5ta Ed. "Sampieri" con su CD – Actualizado 2015*

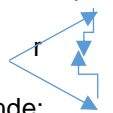
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2006) *Metodología de la Investigación Científica*. Quinta edición. México. McGraw-Hil
- León, S. (2015) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5285/leonmu%c3%b1oz_sabina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naranjo, M. y Villalba, R. (2016) *Clima Organizacional en la calidad de servicio en el área de terapia física y la rehabilitación en el centro médico Nuestra Señora de la Elevación*. Tesis. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24901>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pereira, C. (2015) *Clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Pajuelo, D. (2016) *Clima organizacional y la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea período 2016*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/393865963/Tesis-Daniel-Mg>
- Stefano, Pentiado, Frasson y Casarotto (2015) *Clima organizacional y la calidad de los servicios: un estudio de caso en el Laboratorio Clínico*. VI International
- Ramirez, M.G. (10 de 02 de 2016). *Eumed*. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Universidad Católica del Ecuador . (2016). El clima organizacional. *Facultad de Ciencias Administrativas y contablesgestión del Talento Humano*, 60. Recuperado de: <https://psicologiyempresa.com>
- Universidad César Vallejo. (2004). *Trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral*,. Recuperado de: <http://oferlindasuarezromero.blogspot.com/2014/01/clima-y-satisfaccion-laboral-en-el.html>

- Universidad de ambato. (2016). El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del área de terapia física y rehabilitación en el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación. *Repositorio de tesis*, 130.
- Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (2018). *Impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores*. *Repositorio de tesis*, 117.
- Universidad Nacional de Piura . (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño*. *Repositorio de tesis*, 90.
- Universidad San Ignacio de Loyola. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada*. Facultad de ciencias empresariales, 114.
- Universidad San Martín de Porres. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresas especialistas.*. *Repositorio de tesis*, 129.
- Vásquez, K. (2013) *Clima organizacional y su diagnóstico en la calidad de atención al paciente en el Centro De Salud Llama Cajamarca*. tesis pregrado Universidad Nacional de Cajamarca http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_no_experimental Publicado el 20 de febrero de 2013
- XVI International Conference on Industrial. (2010). *Clima organizacional y la calidad de los servicios*. *Thesis repository*, 15. Editorial Felix varela. La Habana. 2004.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES PUERTO MALDONADO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO ¿Existe relación entre la motivación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?</p> <p>¿Existe relación entre la cooperación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?</p> <p>¿Existe relación entre la Supervisión y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019?</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO Determinar si existe relación entre la motivación laboral el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p> <p>Determinar si existe relación entre la cooperación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p> <p>Determinar si existe relación entre la Supervisión y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H. Existe una relación significativa entre el clima el organizacional y el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado, en periodo 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO H₁. Existe relación significativamente entre la motivación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p> <p>H₂. Existe relación significativa entre la cooperación laboral y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p> <p>H₃. Existe relación significativa entre la supervisión y la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p>	<p>Variable 1 Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación laboral - Cooperación laboral - Supervisión - Relaciones sociales - Condiciones laborales <p>Teoría del clima organizacional. “Adaptación de la Escala CL-SPC” (Palma, S., 2004)</p> <p>Variable 2 Rentabilidad económica</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competitividad - Capital 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptivo y correlacionar y está orienta a describir el clima organizacional y establecer su relación con la rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones.</p> <p>La población estará constituida por todos los trabajadores de la empresa C&J distribuciones. La muestra estará constituida por 30 trabajadores de distintas responsabilidades</p> <p>El diseño de la investigación será descriptivo correlacional, según el siguiente esquema.</p> <p>O1 M O2</p>  <p>En donde:</p> <p>M: muestra seleccionada O1: observación de la variable 1 O2: observación de la variable 2 R: relación entre las dos variables, Los instrumentos a utilizar son:</p>

<p>¿Existe relación entre las relaciones sociales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?</p>	<p>Determinar si existe relación entre las relaciones sociales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.</p>	<p>H₄. Existe relación significativa entre las relaciones sociales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Costo de capital - Costo del servicio - Tasa impositiva (Cynthia Jazmin Flores Tapia Lima – Perú 2014”) 	<p>Cuestionario percepción del clima organizacional y rentabilidad económica</p>
<p>¿Existe relación entre las Condiciones Laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado?</p>	<p>Determinar si existe relación entre las Condiciones Laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado</p>	<p>H₅. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el nivel de rentabilidad económica de la empresa de C&J distribuciones de Puerto Maldonado.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración	Técnicas e instrumento
			Ubicación	Cantidad		
Variable 1 Clima Organizacional “Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea.	Realización personal	Desarrollo personal	1	1	Todo o siempre 5 Mucho Casi siempre 4 Regular Regularmente 3 Poco Casi nunca 2 Ninguna o nunca 1	Cuestionario
	Involucramiento laboral	Desarrollo profesional	9	2		
		Compromiso con la institución	5	3		
	Supervisión	Identificación con la institución	12	4		
		Apoyo a las tareas	2,4	5,6		
	Comunicación	Funcionamiento	10,	7		
		Fluidez en la comunicación	3	8		
	Condiciones laborales	Claridad en la Comunicación	7,11	9,10		
		Elementos Materiales	6,8	11,12		
		Elementos Psicosociales	13	13		
Variable 2 Rentabilidad Económica Índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. “La rentabilidad en una empresa de éxito” (Sánchez, 2001).	Rapidez.	Elementos Económicos	14, 15	14,15		
		Fiabilidad	Compromiso		16	
			Éxito		17	
	Oferta			18		
	Solidez			19,20,21,22,23,		
	Participación			24,25		
	Liquidez			26		
	Cumplimiento	Utilidad y entrega				
		Venta y rentabilidad		27,28,29,30		
		Rendimiento				

Anexo 3: Instrumento

Clima Organizacional y Rentabilidad económica

Estimado trabajador: A continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en la empresa en la que laboras. Te agradeceremos que leas cuidadosamente cada proposición y marques con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas, ni malas.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca

N°	Variable Independiente: Clima Organizacional	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	El gerente brinda apoyo para superar los obstáculos.					
3	Se cuenta con acceso a la información para cumplir con el trabajo.					
4	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
5	Cada trabajador se siente factor clave para el éxito de la empresa.					
6	Existen oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
7	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
8	Existe buena administración de los recursos.					
9	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
10	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
11	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
12	Los servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
13	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
14	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
15	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

16	Recibe información de manera regular sobre la rentabilidad de los diferentes productos vendidos					
17	Consideras que los productos que se ofrecen son más competitivos					
18	Tus principales competidores te motivan a mejorar tu desempeño					
19	Normalmente, la empresa lanza sus nuevos productos antes o después que tus competidores.					
20	Considero que el número de clientes crece a diario					
21	Se realiza acciones para establecer el grado de satisfacción de los clientes					
22	Los gastos fijos y los gastos financieros consumen las ganancias del negocio					
23	Se calcula y gestiona el capital circulante necesario del negocio					
24	La empresa se encuentra en la dimensión del mercado deseado					
25	Se realiza la medición del éxito de la empresa					
26	Aumenta o disminuye el mercado de los productos más rentables del negocio					
27	Se controla el coste y el margen de cada tipo o línea de producto					
28	Con que frecuencia se fijan los objetivos y las políticas de la empresa					
29	La estrategia de distribución de productos es adecuada					
30	La empresa es reconocida como proveedora de mercadería					

Muchas gracias

Anexo 4: Validación de instrumento



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

Puerto Maldonado, 08 de Marzo del 2019

Señor

Dr. ANTONIO DIAZ SAUCEDO

Asesor Metodológico del Plan de Tesis

CIUDAD

**Asunto : Validación de instrumentos a
través de juicios de expertos**

Nos es muy grato dirigirnos a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo bachilleres en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada TELESUP, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder optar el título profesional de Contador Público.

El título de nuestro proyecto es: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RENTABILIDAD ECONOMICA EN LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO MALDONADO 2019**" y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en nuestra investigación.

El expediente de validación que hacemos llegar, contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándoles nuestro sentimiento de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Gimér Juver Villarruel Panduro
DNI: 04963780

Gregoria Dueñas Huamani
DNI: 05071242

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL – RENTABILIDAD ECONOMICA

Título del Proyecto : “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO MALDONADO 2018-2019”

Nombre de los Investigadores : DUEÑAS HUAMANI, Gregoria
VILLARRUEL PANDURO, Gimer Juver

Nombre del Experto : CPCC. FERNANDO ARAMBULO PURIZACA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			✓		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.			✓		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores			✓		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas			✓		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.				✓	
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			✓		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			✓		

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


Fernando Arambulo Purizaca
CONTADOR PUBLICO
MAT-25-028
DNI.....05071312.....



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
 "MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL – RENTABILIDAD ECONOMICA

Título del Proyecto : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO MALDONADO 2018-2019"

Nombre de los Investigadores : DUEÑAS HUAMANI, Gregoria
 VILLARRUEL PANDURO, Gimer Juver

Nombre del Experto : CPCC. CHAVEZ MENDOZA, Jorge

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.			✓		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores			✓		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas				✓	
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			✓		
8	Marco de	Las preguntas han sido redactadas					



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

		del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			✓		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			✓		

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


.....
CPCC. JORGE CHAVEZ MENDOZA
MATRICULA Nº 25-285
MADRE DE DIOS
.....
DNI.....49254928.....



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
 "MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL – RENTABILIDAD ECONOMICA

Título del Proyecto : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA C&J DISTRIBUCIONES DE PUERTO MALDONADO 2019"

Nombre de los Investigadores : DUEÑAS HUAMANI, Gregoria
 VILLARRUEL PANDURO, Gimer Juver

Nombre del Experto : CPCC. VILLARRUEL PANDURO, José Jairo

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

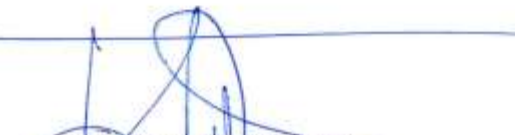
N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.				✓	
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto				✓	
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio				✓	
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.			✓		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores				✓	
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas				✓	
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.				✓	
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia			✓		



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

		del encuestado: lenguaje, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			↙		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			↙		

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


CPEC. José Antonio Villaruel Panduro
CORTADOR PUBLICO
COLEGADO CERTIFICADO
DNI.....

Anexo 5: Matriz de datos

Definición

La matriz de base de datos, también conocida como matriz de tabulaciones en la base fundamental donde están registrados los datos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento para registrar el valor de la variable cuantitativa o cualitativa. Este expresa todo un orden lógico y de pertinencia de las variables en forma secuencial y sistemática a los fines de evaluar la consistencia y correspondencia de cada uno de ellas dentro del sistema de información.

Variable independiente: Clima organizacional					
N°	Dimensión 1 Realización personal	Dimensión 2 Involucramiento personal	Dimensión 3 Supervisión	Dimensión 4 Comunicación	Dimensión 5 Condiciones laborales
	N° de preguntas	N° de preguntas	N° de preguntas	N° de preguntas	N° de preguntas
Numero de preguntas	1, 9	5, 12, 3	2,4,5,6	10, 7	13,8, 14,15

Variable dependiente: Rentabilidad económica			
N°	Dimensión 1 Rapidez	Dimensión 2 Fiabilidad	Dimensión 3 Cumplimiento
	N° de preguntas	N° de preguntas	N° de preguntas
Numero de preguntas	6, 17, 18 19,20,21,22,23,	24,25,26	27,28,29,30

Clima Organizacional y su Influencia en el Nivel de Rentabilidad Económica en la empresa C&J Distribuciones de Puerto Maldonado

2019

PREGUNTAS NUMERO	Existen oportunidades de progresar en la empresa.	El gerente brinda apoyo para superar los obstáculos.	Se cuenta con acceso a la información para cumplir con el	En la organización, se mejoran continuamente los métodos	Cada trabajador se siente factor clave para el éxito de la	Existen oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	Existe buena administración de los recursos.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	Los servicios de la empresa, son motivo de orgullo del	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	Recibe información de manera regular sobre la	Consideras que los productos que se ofrecen son más	Tus principales competidores te motivan a mejorar tu	Normalmente, la empresa lanza sus nuevos productos antes	Considero que el número de clientes crece a diario	Se realiza acciones para establecer el grado de satisfacción	Los gastos fijos y los gastos financieros consumen las	Se calcula y gestiona el capital circulante necesario del	La empresa se encuentra en la dimensión del mercado	Se realiza la medición del éxito de la empresa	Aumenta o disminuye el mercado de los productos más	Se controla el coste y el margen de cada tipo o línea de	Con que frecuencia se fijan los objetivos y las políticas de la	La estrategia de distribución de productos es adecuada	La empresa es reconocida como proveedora de mercadería
Encuesta 1	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 2	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	5	2	1
Encuesta 3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 6	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	2	2	1	1	5	5	2	5	2	1	
Encuesta 7	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 8	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 9	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1

Encuesta 10	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 11	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	5	5	5	5	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	5	5	5	2	1
Encuesta 12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 13	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 14	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	2	2	1	1	1	5	5	2	1
Encuesta 15	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 16	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 17	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 18	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 19	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 21	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 22	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 23	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 24	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	4	4	4	4	1	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
Encuesta 25	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 26	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 27	3	3	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
Encuesta 28	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 29	5	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	2	5	2	1
Encuesta 30	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5

LEYENDA

Anexo 6: Propuesta de valor

“Clima Organizacional y su influencia en el nivel de rentabilidad económica en la Empresa C&J Distribuciones de Puerto Maldonado”

El pensamiento y la filosofía de las empresas siempre han girado en torno a la consecución de metas de orden económico, a través de diversos modelos que buscan garantizar la supervivencia y su rentabilidad, basados en diversas propuestas teóricas como es la gerencia de la calidad. Esta propuesta promueve la manera más adecuada en que las organizaciones pueden mejorar su desempeño; sin embargo, ninguno de estos constructos teóricos puede dar los mejores resultados sin la apropiada gestión del recurso humano. En tal sentido las organizaciones entienden que un ambiente laboral positivo facilita el alcance de las metas propuestas por tal motivo las empresas deben velar por garantizar el mejor clima organizacional, ya que repercute en la forma como los empleados perciben la organización y se comprometen con ella. Un adecuado ambiente en las organizaciones puede conseguir una mayor vinculación del recurso humano y un mayor esfuerzo; es decir, es mantener a los colaboradores involucrados e identificados con su rol organizacional, para que desarrollen una actitud positiva hacia los cargos que desempeñan y lograr una conexión emocional positiva como exhorta, quien también propone un modelo, que demuestra como los empleados comprometidos, se convierten en ejemplo de motivación para los otros empleados; así mismo, las organizaciones que fomentan un adecuado clima o ambiente de trabajo, se preocupan por las necesidades, emociones de sus colaboradores y por lo tanto buscan crear espacios de retroalimentación positiva, que le permita lograr una buena rentabilidad económica en la empresa en estudio.

El objetivo general de la presente investigación fue de determinar si existe relación entre el clima organizacional y su influencia el nivel de rentabilidad económica en la empresa C & J distribuciones, de la ciudad de Puerto Maldonado en el período 2015-2019. Por esta razón la presente investigación está enfocada en dos variables principales y de actualidad relacionada con el clima organizacional y el nivel de rentabilidad de la empresa nos permitirá evidenciar por tal motivo, es indispensable estudiar y analizar el clima organizacional que se encuentra

constituido por diversos factores los cuales inciden directamente en la rentabilidad de la empresa. Las perspectivas de la propuestas e permiten observar que esencia, el clima organizacional está compuesto por diversos elementos, ya sean rasgos o factores (elementos característicos o diferenciales), los cuales son percibidos subjetivamente por los trabajadores de la empresa.

La presente propuesta investigativa, es importante porque permitirá tener una visión sobre el clima organización y la rentabilidad en la empresa ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Para las empresas es muy importante medir y conocer el grado de clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño. Con los resultados que se ha obtenido en esta investigación se pudo encontrar que si existe un buen clima organizacional esto permitirá a que la empresa genere mejor rentabilidad económica, cabe destacar que esta investigación ayudará con su aporte a mejorar la rentabilidad de la empresa y que con el aporte dado, servirá de base para otros investigadores.