



**UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,**  
**COMERCIALES Y DERECHO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y**  
**MARKETING**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**  
**CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA CONSENOR**

**AUTORA**

**Neira Nima Yajaira Rebeca**

**PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL GRADO DE**  
**BACHILLER EN ADMINISTRACION Y MARKETING**

**Chiclayo – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

La presente investigación va dedicada a Dios y a mis familiares. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis familiares, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, gracias a ello soy lo que soy ahora.

Al Dr. Aragón por cada clase recibida, por sus aportaciones constantes, por incentivarnos la lectura y la investigación.

A todos los Docentes de la Universidad de Lambayeque, por sus conocimientos y aprendizajes a lo largo de la carrera, por formar profesionales competitivos aptos a cualquier desafío en el ámbito profesional.

## **Resumen**

Existen empresas donde se es notorio la deficiencia del clima laboral dentro de ellas, muchas veces por falta de conocimiento de las áreas ejecutivas donde se desconoce la importancia que tiene el colaborador y lo que implica mantenerlos identificados, motivados e incentivados; es ahí donde radica el problema de muchas empresas. Por tal motivo, la presente investigación tiene por objetivo mejorar el clima laboral de la empresa Consenor, ubicada en la ciudad de Chiclayo.

El diseño metodológico es descriptivo y no experimental; como instrumento de recolección de datos se aplicó una entrevista al gerente de Consenor, con la finalidad de conocer a detalle los servicios que ofrecen y como es el ambiente dentro de dicha empresa, también se realizará una encuesta a los colaboradores para saber su opinión con respecto a su trabajo y el trato recibido por parte de la empresa. El resultado de dicha entrevista y encuesta arrojó que existe un clima laboral deficiente, donde los colaboradores se sienten desmotivados, desintegrados, sin incentivo que les permita seguir esforzándose día a día por desarrollar un buen trabajo.

Luego del análisis, se propuso las siguientes estrategias; diseñar foros de capacitaciones donde los colaboradores mensualmente recibirán charlas por parte de la empresa dándole a conocer nuevos objetivos, información sobre algún trabajo en especial, detallar el crecimiento de la empresa, debilidades y mejoras que pasaron en el transcurso del mes, el desempeño del personal de cada área, entre otros. Por otra parte, se concientizará al Gerente para que este informado sobre qué tan importante y valioso es el talento humano dentro de las organizaciones.

**Palabras Claves:** Clima laboral, motivación, ambiente social

## Índice

<b>Resumen</b> .....	<b>VIII</b>
<b>I. Problema de investigación</b> .....	<b>1</b>
<b>II. Marco teórico y metodológico</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1. Antecedentes Bibliográficos</b> .....	<b>3</b>
2.1.1. Antecedentes Internacionales:.....	3
2.1.2. Antecedentes Nacionales:.....	4
2.1.3. Antecedentes Locales:.....	5
<b>2.2. Materiales Y Métodos:</b> .....	<b>6</b>
2.2.1. Formulación de la Hipótesis:.....	6
2.2.2. Tipo de Estudio y Diseño de Investigación.....	6
2.2.3. Variable de estudio:.....	6
2.2.4. Población y Muestra del Estudio:.....	8
2.2.5. Métodos y Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: .....	8
<b>III. Resultados</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1. Situación Actual de la Empresa:</b> .....	<b>9</b>
3.1.1. Entrevista:.....	9
3.1.2. Encuesta.....	10
<b>3.2. Estrategias propuestas para la Empresa Consenor:</b> .....	<b>19</b>
3.2.1. Base del objetivo: .....	19
3.2.2. Base de las Estrategias: .....	19
3.2.3. Recursos .....	21
<b>IV. Conclusiones</b> .....	<b>22</b>
<b>V. Recomendaciones</b> .....	<b>22</b>
<b>VI. Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>23</b>
<b>VII. Anexos</b> .....	<b>24</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla N° 1:</b> Cuadro de operacionalización .....	7
<b>Tabla N° 2:</b> Existencia de un ambiente social de trabajo .....	10
<b>Tabla N° 3:</b> ¿Se siente cómodo con el espacio, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda?.....	11
<b>Tabla N° 4:</b> ¿Remuneración adecuada? .....	12
<b>Tabla N° 5:</b> Existe un nivel horizontal en la empresa, lo cual les permite tomar decisiones, aportar ideas, etc. ....	13
<b>Tabla N° 6:</b> Plazos, objetivos y metas que la Empresa Consenor asigna .....	14
<b>Tabla N° 7:</b> Comunicación con todo el personal de la empresa Consenor?.....	15
<b>Tabla N° 8:</b> ¿Consideras que tu estado emocional, puede verse influenciado por el clima laboral existente dentro de la empresa? .....	16
<b>Tabla N° 9:</b> Compromiso con la Empresa .....	17
<b>Tabla N° 10:</b> Abandono de los trabajadores a la empresa .....	18
<b>Tabla N° 11:</b> Objetivo de la propuesta formulada.....	19
<b>Tabla N° 12:</b> Costo requerido de cada estrategias para la propuesta del clima laboral..	21

## Índice de figuras

<b>Figura N° 1:</b> Ambiente social de trabajo .....	10
<b>Figura N° 2:</b> Se siente cómodo con el espacio físico, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda.....	11
<b>Figura N° 3:</b> Remuneración.....	12
<b>Figura N° 4:</b> Nivel horizontal en la empresa .....	13
<b>Figura N° 5:</b> Plazos, objetivos y metas de la Empresa Consenor.....	14
<b>Figura N° 6:</b> Comunicación entre el personal .....	15
<b>Figura N° 7:</b> Estado emocional.....	16
<b>Figura N° 8:</b> Compromiso .....	17
<b>Figura N° 9:</b> Abandono por parte de los trabajadores .....	18

## **I. Problema de investigación**

En la actualidad siguen existiendo empresas que no valoran el gran aporte que un buen clima laboral genera. Uno de sus aspectos es mantener motivado al trabajador ya que es el activo principal dentro de una empresa. La falta de mejora del clima laboral es la causa la desmotivación, desintegración, malestar en el trabajo, baja productividad, lentitud en el cumplimiento de objetivos, conductas cuestionables, entre otros. De tal manera que es indispensable mantener un clima laboral armónico porque trae consigo efectos positivos tanto dentro como fuera de la Empresa.

Varela R.(2015) nos dice que un mal clima laboral dentro de una organización es uno de los errores más comunes y las consecuencias se reflejan en los trabajadores. Sus objetivos laborales cambian, la meta ya no es el rendimiento y alcanzar los objetivos de productividad, sino aguantar las situaciones día a día y luchar contra los obstáculos habituales, lo que implica el desgaste físico, mental y emocional de los empleados.

Opere M.(2017) nos dice que un clima laboral negativo puede dilapidar el desarrollo de la empresa. Cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, tiene como consecuencia que su rendimiento descienda y los conflictos aumenten. Haciendo mención que el clima laboral en las organizaciones está configurado por la interacción y mezcla de: Persona, equipos de trabajo, estructura organizativa, políticas de personal, liderazgo, cultura, factores físicos y factores externos.

La empresa CONSENOR se encuentra ubicada en la Ciudad de Chiclayo, En el transcurso del tiempo que la empresa CONSENOR ha venido laborando, en muy pocas oportunidades a reconocido el esfuerzo y dedicación de sus colaboradores justificándose de alguna u otra manera que no cuentan con el dinero necesario para brindar diversos premios a los trabajadores, desafortunadamente el clima laboral entre los compañeros de trabajo de esta empresa no es el adecuado ya que sienten que no forman parte de la familia CONSENOR y mucho menos que son un activo importante para la empresa, pues solo buscan satisfacer a sus cliente y dichos colaboradores trabajan desmotivados afectando algunas veces los intereses de la empresa CONSENOR ya que en algunas oportunidades han perdido clientes por falta de conocimiento o falta de identificación con la empresa. Quien está al mando de la empresa CONSENOR ha tenido problemas con sus colaboradores por la falta de desinterés con el que trabaja y se ha visto en la obligación de mejorar la comunicación y aceptar las críticas de sus colaboradores, quienes en diversas oportunidades han sentido que no tomaban en cuenta sus

opiniones, lo cual conlleva a que su desempeño no es eficiente y traiga consigo un ambiente poco agradable con su entorno y arrastra a que todas las funciones, metas u objetivos no se cumplan.

Debido a lo mencionado anteriormente surge el siguiente problema ¿El Clima Laboral impacta en el cumplimiento de metas de la empresa CONSENOR? Por dicha razón, nace el siguiente trabajo de investigación que tiene como objetivo general determinar de qué manera las estrategias de marketing permitirán el mejoramiento del clima laboral de la empresa CONSENOR, el cual tiene como objetivos específicos proponer un plan de incentivos al trabajador, así como capacitaciones mensuales, dinámicas organizacionales y acondicionar las áreas de trabajo y de esta manera motivar la participación de nuestros trabajadores ya que ellos son parte esencial del equipo de trabajo para el cumplimiento de las metas de la empresa.

Las grandes empresas son las que más invierten en mejorar el clima laboral, porque entienden la importancia que tienen los trabajadores; y al estar ellos identificados con la empresa, motivados e incentivados, se desenvolverán de la mejor manera siendo más eficientes y por lo tanto generarán mayores ingresos para la empresa y la rentabilidad será aún mayor. El tener un buen clima laboral, permitirá que los colaboradores se sientan identificados, tengan actitudes laborales, conductas constructivas, ideas creativas, productividad y logros en los resultados que es lo que toda empresa desea a corto o largo plazo además de proponer mejoras.

La importancia de este trabajo de investigación es dar a conocer que, si se mejora el Clima Laboral de la empresa CONSENOR, podremos consolidar la plantilla e incentivar nuestros valores, así como la Competitividad, la Innovación, la Calidad, la Comunicación y el Trabajo en equipo, contribuyendo así al bienestar de los colaboradores que demostrarán ser más productivos y, en definitiva, a la mejora del negocio y competitividad. Es preciso mencionar que los beneficios no solo serán para los colaboradores, sino que también repercuta en los clientes, ya que trae consigo una buena atención, un buen servicio. De esa manera los colaboradores se sentirán identificados, motivados e incentivados por la empresa y por los miembros del área ejecutiva.

Para apoyar la importancia de este trabajo de investigación ante la propuesta de “Clima Laboral en la empresa CONSENOR”, se sabe que en la actualidad muchas empresas velan por un buen clima laboral ya que es una estrategia de marketing interna muy esencial. Muchos expertos en el rubro saben de su importancia y cómo influye dentro de una organización, pero para una buena gestión del clima laboral se deben establecer pautas que aseguran una adecuada implementación y realizar seguimientos para su buena gestión, y así no fracasar en el intento.



## **II. Marco teórico y metodológico**

### **2.1. Antecedentes Bibliográficos**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales:**

Según Pineda (2004) en su tesis titulada “La importancia del Clima Organizacional y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de justicia”. El objetivo principal fue identificar los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales en los empleados de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral. Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las Encuestas Estructurada y Clima, los Test de personalidad 16 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad. Según resultados de las encuestas aplicadas, la mayoría del personal del Ministerio Público, presentan problemas como lo son las malas relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, el liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de objetivos y valores morales, como también la falta de promoción y oportunidad de superación, carencia de reconocimiento y de motivación, lo cual crea el clima de descontento y apatía en la realización de las tareas. En resultados de los test se pudo verificar que existe la necesidad de trabajo en equipo, más comunicación y comprensión en la realización de tareas, son emocionalmente 5 expresivas, suelen ser bondadosos y amables cuando quieren, pero el exceso de trabajo les provoca estrés, ansiedad y tensión nerviosa, la cual se refleja en el temperamento emocional y reacciona con agresividad ante las situaciones de mucha presión ya sea de trabajo o atención al público. (p. 4)

Según Vera et al. (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua”. El propósito de esta investigación fue diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos. Se emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta a los servidores públicos que laboran en la entidad, donde se identificó que existen problemas que afectan a la ejecución de los procesos y debilita la comunicación interna generando la interpretación inadecuada de la información. La encuesta fue elaborada a partir de los indicadores de clima laboral resumidos por el método Delphi y priorizados por el método Kendall, además se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico. Posterior a esto se realizó el análisis cualitativo de la encuesta y a partir de estos resultados se realizó la lluvia de ideas para determinar la problemática, se

procedió a elaborar el diagrama causa efecto donde se presentaron las principales causas y subcausas de los principales problemas. Con el desarrollo de la investigación en esta institución pública se detectaron problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones laborales. (p. 249 – 262)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Según Rivera (2015) en su tesis titulada: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015”. Tiene como objetivo Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayora Soto” Tarma 2015. Con el propósito de involucrar, comprometer, consolidar la participación del personal asistencial y en la modificación de indicadores negativos, mediante la implementación de estrategias correctivas para la mejora de la participación del personal asistencial y por ende mejorar la calidad del cuidado. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (p. 5)

Según León (2016) en su tesis titulada. “Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. - Lima 2015”. El objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Entre los resultados se encontró 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. Se concluyó que los trabajadores consideran que el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus actividades diarias, y que la remuneración, utilidades y los beneficios son factores que incrementan 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. (p. 111).

Se tiene conocimiento que los pilares más importantes en la motivación del colaborador son los reconocimientos a su desempeño, las remuneraciones, los incentivos, las vacaciones,

entre otros. Por tal motivo concuerdo con este autor ya que el redacta en su tesis que el factor más importante del clima organizacional es la motivación.

### **2.1.3. Antecedentes Locales:**

Según Pérez (2016) en su investigación “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán Distribuciones S.A.C., Chiclayo 2015”, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la mencionada empresa. Para cumplir este propósito se utilizó un instrumento de medición, que consistió en un solo cuestionario con 45 preguntas cerradas, de las cuales 35 pertenecen al clima organizacional y las otras 10 al compromiso organizacional, el cual fue aplicado a 110 trabajadores de la empresa. El resultado de dicho cuestionario evidencio que los trabajadores que la empresa percibieron de manera positiva como un buen ambiente de trabajo compartido dentro de la empresa, a pesar de que se encontró una cierta deficiencia en la comunicación vertical y respecto a la motivación, por parte de los directivos a sus trabajadores . Se concluyó que si existió una correlación positiva muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. (p. 72)

Para Ramírez (2015), integrante del colegio de Psicólogos de la región Lambayeque enfatizo que, ocho de cada diez trabajadores sufren de estrés laboral por factores de sueldo y recarga laboral, lo que genera una productividad deficiente, el profesional dijo que esta cifra es producto de recientes estudios realizados por especialistas que revisan el clima laboral y la productividad en las empresa privadas y públicas. El porcentaje se encontró es elevado, los bajos sueldos y el trabajo recargado a más de ocho horas, genera que muchos empleados estén insatisfechos. Acoto que el estrés laboral ataca tanto a profesionales jóvenes como adultos, pero en mayor incidencia en el sector público, donde las remuneraciones son muy bajas y el clima laboral es en su mayoría conflictivo.

Afirmando el punto de vista de Ramírez el psicólogo; concluimos con la versión del padre de la Administración Peter Drucker de que hoy por hoy la manera correcta de fidelizar colaboradores es a través del sueldo y no está muy ligado a las jerarquías, antes a las personas les importaba ganar poco dinero con tal de ocupar un buen puesto (jerarquía), para Peter Drucker eso ya no existe, ahora solo importa es el dinero, es la única manera de tener a los colaboradores motivados a parte de un clima laborable estable, entonces finalizo con que Ramírez tiene mucha razón pero no me apego a la determinación de Ramírez sino a la del padre de la Administración que es Peter Drucker.

## **2.2. Materiales y Métodos:**

### **2.2.1. Formulación de la Hipótesis:**

La Hipótesis es implícita porque la investigación es descriptiva.

### **2.2.2. Tipo de Estudio y Diseño de Investigación**

Hernández, F. y Baptista (2014) afirma: Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p.92)

#### **a) Tipo de estudio:**

Este tipo de investigación nos ayuda a describir fenómenos, situaciones, sucesos y detallar como son y cómo se manifiesta. Además, nos permite estudiar a los colaboradores de dicha empresa para poder saber cómo se sienten y que necesitan para mejorar su trabajo.

#### **b) Diseño De Investigación: No Experimental.**

Hernández, F. y Baptista (2014) afirma: En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 152)

El diseño de esta investigación es, no experimental – transversal, ya que el proyecto de investigación aún no ha sido aplicado. Además, es un estudio transversal debido a que una parte de la investigación es identificar las causas principales de la desmotivación, desintegración de los colaboradores internos entre otros.

### **2.2.3. Variable de estudio:**

Tabla N° 1:

*Cuadro de operacionalización*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Clima Laboral</b>	Motivación	Ambiente social de trabajo	¿Considera Usted que dentro de la empresa Consenor, existe un ambiente social de trabajo?
		Condiciones de trabajo	¿Se siente cómodo con el espacio físico, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda?
		Remuneración	¿De acuerdo a su función, considera Usted que su remuneración es la adecuada?
	Liderazgo	Organización horizontal	¿Consideras que existe un nivel horizontal en la empresa, lo cual les permite tomar decisiones, aportar ideas, etc.?
		Cumplimiento	¿Cumples con los plazos, objetivos y metas que la Empresa Consenor te asigne?
		Comunicación	¿Existe buena comunicación con todo el personal de la empresa Consenor?
	Satisfacción Laboral	Estado emocional	¿Consideras que tu estado emocional, puede verse influenciado por el clima laboral existente dentro de la empresa?

Nivel de compromiso	¿Qué tan comprometido te sientes con la empresa? Lo suficiente, marca (si), no lo suficiente, marca (no), no opinas, marca (indiferente).
Estabilidad laboral	¿Por qué crees tú, que tus compañeros se van de la empresa? Encontraron algo mejor, marca (si), no se sienten valorados, marca (no), no opinas, marca (indiferente).

*Fuente: Elaboración propia*

#### **2.2.4. Población y Muestra del Estudio:**

##### **a) Población:**

En la presente investigación la población objetiva son todos los colaboradores de la empresa Consenor.

##### **b) Muestra en Estudio:**

12 colaboradores de la empresa Consenor.

#### **2.2.5. Métodos y Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

El método que se utilizará para llegar al resultado será el método descriptivo ya que resume y detalla los datos a través de un conjunto de herramientas y procedimientos para organizar, analizar y recolectar datos con el objetivo de estudiarlos.

Como método para la recolección de datos primarios en la investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio asimismo el instrumento fue un cuestionario de tipo Likert con 09 preguntas por cada variable que se realizará a 12 personas.

##### **a) Observación:**

Dentro de la empresa Consenor se observó cómo se desarrollan las funciones de los colaboradores y el clima existente dentro de la empresa(Ver Anexos).

b) Entrevista:

Se entrevistó al Gerente General de Consenor, con el fin de obtener información más detallada sobre la empresa.

c) Encuestas:

Se encuestó a los 12 colaboradores de la empresa Consenor, con el fin de identificar los problemas existentes, para poder así proponer el marketing interno para mejorar el clima laboral de dicha empresa.

d) Recolección de Datos

Concretando el análisis del proyecto de investigación se utilizó como herramienta, el apoyo libros físicos y virtuales, para poder definir a las variables, los datos que se recopilaron a través del instrumento de investigación (encuestas), fueron diseñadas por el programa de Microsoft Word para obtener así el cuadro de operacionalización de variable.

### **III. Resultados**

#### **3.1. Situación Actual de la Empresa:**

##### **3.1.1. Entrevista:**

Se entrevistó al Gerente de la Empresa Consenor, para obtener información detallada sobre la empresa, las funciones de los colaboradores, objetivos y metas a corto y largo plazo entre otros.

La empresa Consenor está constituida por un Gerente, un Administrador, 12 colaboradores, un Personal de Limpieza. Seis colaboradores se encargan del trabajo en la parte externa de empresa, son ellos quienes tienen contacto directo con los clientes externos, Cuatro colaboradores se encargan del trabajo interno en la empresa.

Se pudo apreciar que el Gerente no tiene conocimiento de la Importancia que tienen sus colaboradores dentro de la empresa, mucho menos la manera correcta de mantener motivados, incentivados a sus colaboradores y el beneficio que obtendría si empieza a reconocer y tratar al colaborador como un miembro fundamental de la empresa y de esa manera lograr crear un clima saludable para todos los integrantes de dicha empresa.

Conforme pasaba el tiempo y el intercambio de palabras, el Gerente quedo entusiasmado con las estrategias propuestas para mejorar su clima laboral, reorganizar los ambientes de trabajo dándole a cada colaborar el espacio necesario para el desarrollo de sus funciones.

### 3.1.2. Encuesta

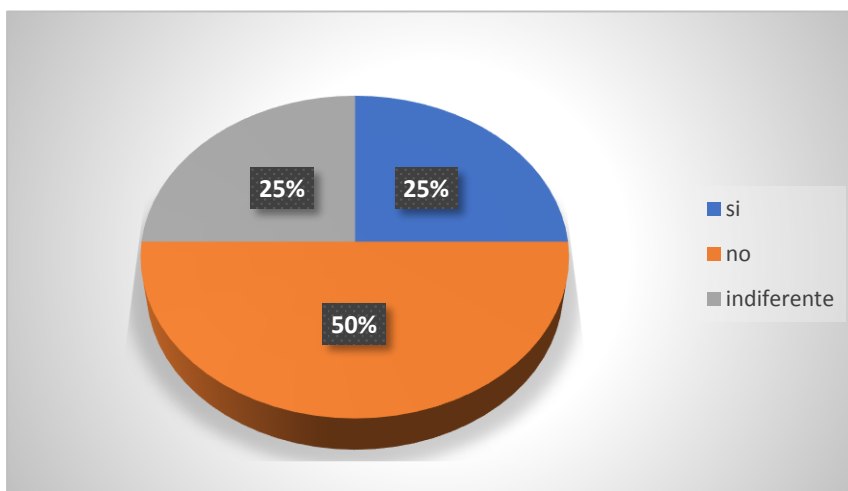
Tabla N° 2:

*Existencia de un ambiente social de trabajo*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	3	25%
<b>No</b>	6	50%
<b>Indiferente</b>	3	25%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



**Figura N° 1:** Ambiente social de trabajo

Interpretación: De la figura 1 se aprecia que el 25% de los encuestados SI consideran que existe un ambiente social de trabajo dentro de la empresa Consenor; el 50% NO lo consideran; el 25% le es INDIFERENTE.



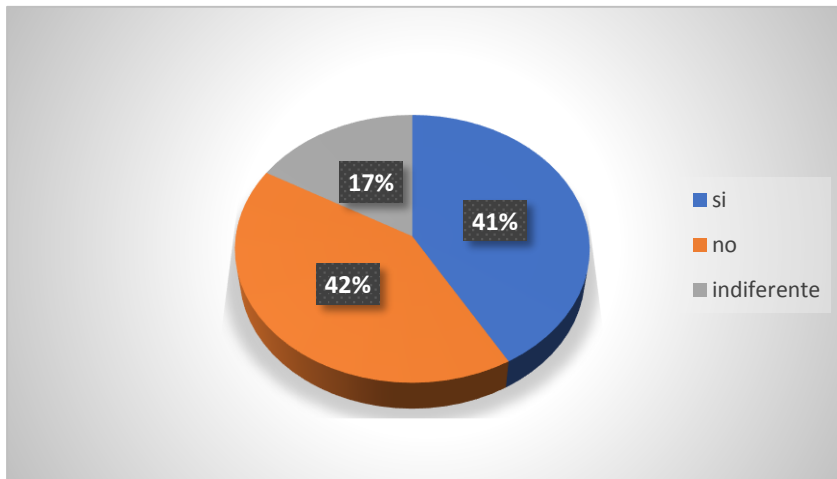
Tabla N° 3

*¿Se siente cómodo con el espacio, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda?*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	42%
<b>No</b>	5	41%
<b>Indiferente</b>	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



**Figura N° 2:** *Se siente cómodo con el espacio físico, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda.*

**Fuente:** Consenor

Interpretación: De la figura 2 se aprecia que el 41% de los encuestados Si se sienten cómodos con el espacio físico, la ventilación, entre otros factores que les brinda la empresa porque para ellos y para su función que desempeñan no necesitan de mucho espacio dentro de la empresa por lo cual si están cómodos; el 42% No se sienten cómodos porque para ellos el espacio de sus oficinas son muy pequeñas, lo cual les dificulta colocar sus herramientas necesarias de trabajo y eso genera malestar en ellos; el 17% le es INDIFERENTE el tema del espacio, prefieren no opinar al respecto.

Tabla N° 4

¿Remuneración adecuada?

	Cantidad	Porcentaje
Si	2	75%
No	9	17%
Indiferente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Colaboradores de la empresa Consenor

Elaboración: Yajaira Rebeca Neira Nima

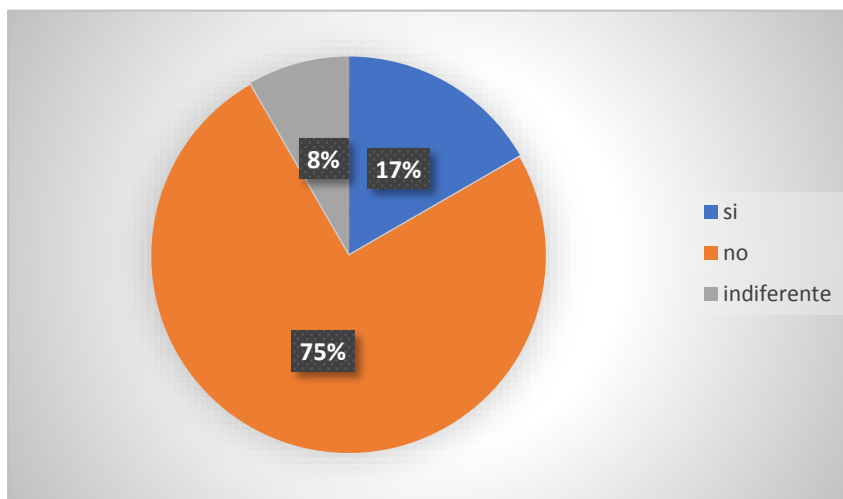


Figura N° 3: Remuneración

Interpretación: De la figura 3 se aprecia que el 17% de los encuestados SI consideran que su remuneración es la adecuada con respecto a su función; el 75% No están de acuerdo porque consideran que sus funciones en determinadas ocasiones son demasiadas riesgosas; 8% le es INDIFERENTE.

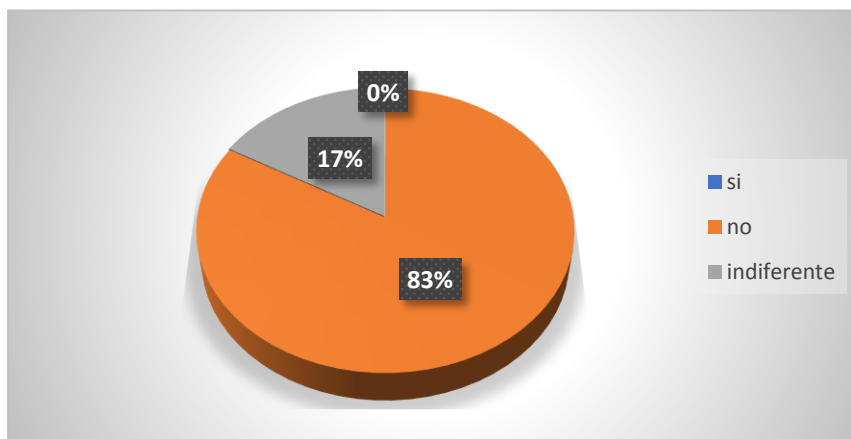
Tabla N° 5

Existe un nivel horizontal en la empresa, lo cual les permite tomar decisiones, aportar ideas, etc.

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	10	83%
<b>Indiferente</b>	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



**Figura N° 4:** Nivel horizontal en la empresa

Interpretación: De la figura 4 se aprecia que el 83% de los encuestados contestaron que No existe un nivel horizontal, por el contrario, la empresa Consenor solo tenía nivel Vertical, donde a ellos no se les permitía dar opiniones, ni toma decisiones, solo el Gerente puede tomar decisiones y dictar ordenes, el 17% prefieren mantenerse al margen por eso no opinan y le es INDIFERENTE

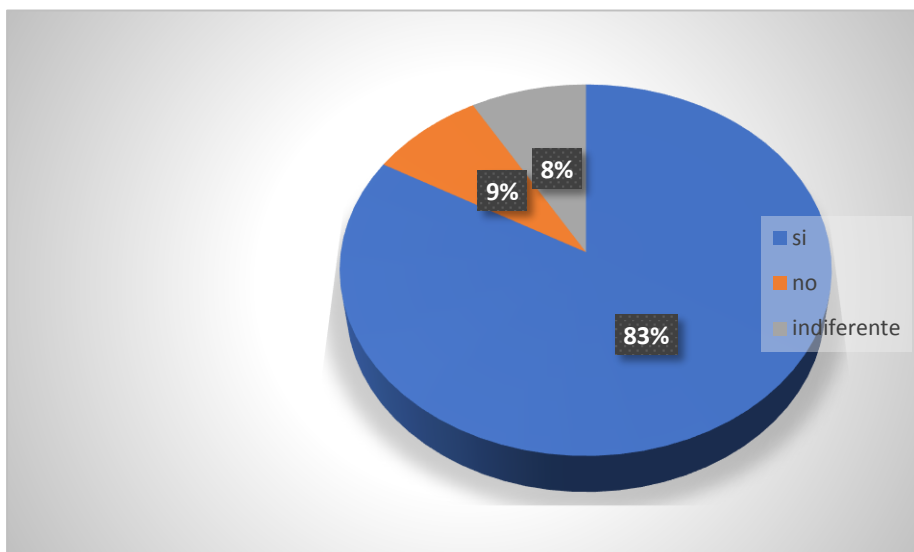
Tabla N° 6

*Plazos, objetivos y metas que la Empresa Consenor asigna*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	10	83%
<b>No</b>	1	9%
<b>Indiferente</b>	1	8%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



*Figura N° 5: Plazos, objetivos y metas de la Empresa Consenor*

Interpretación: De la figura 5 se aprecia que el 83% de los encuestados contestaron que SI cumplían con los plazos, objetivos y metas que la empresa Consenor les asignaba, que a pesar de que existe demasiadas deficiencias dentro de la empresa, ellos cumplían con sus deberes; el 9% contestaron que No cumplían con los plazos, porque en algunas obras le demandaba un poco más de tiempo de lo establecido; el 8% le es INDIFERENTE.

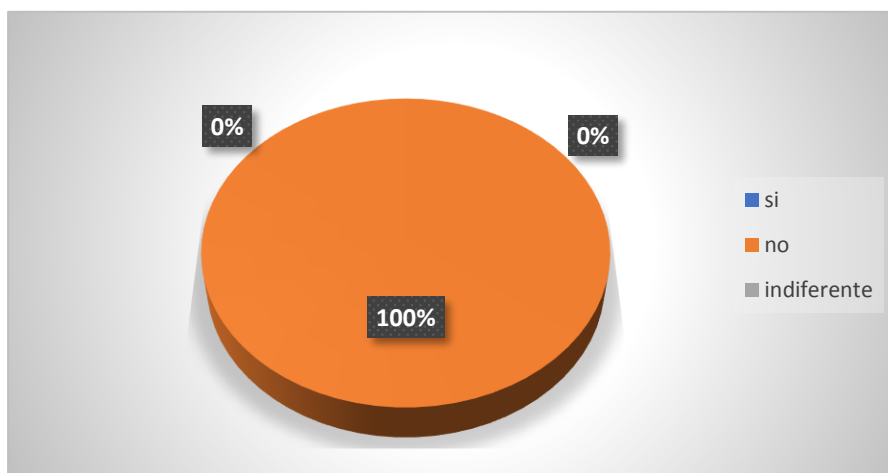
Tabla N° 7

*¿Comunicación con todo el personal de la empresa Consenor?*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	12	100%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



*Figura N° 6: Comunicación entre el personal*

Interpretación: De la figura 6 se aprecia que el 100% de los encuestados respondieron que No existía una buena comunicación con todo el personal de la empresa Consenor.

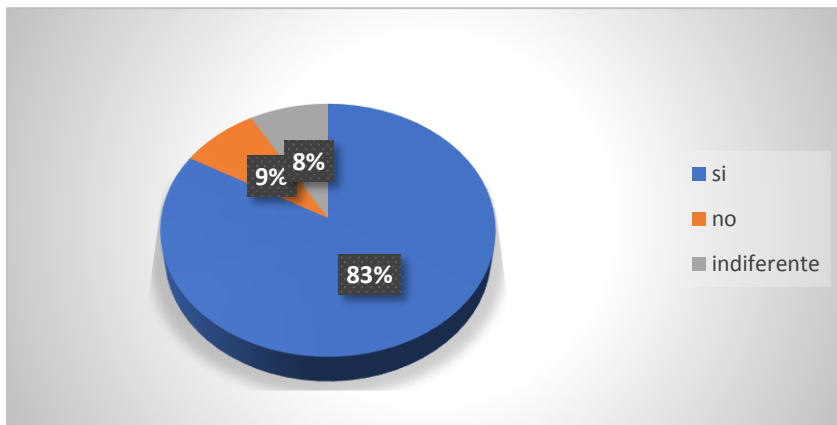
Tabla N° 8:

*¿Consideras que tu estado emocional, puede verse influenciado por el clima laboral existente dentro de la empresa?*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	10	83%
<b>No</b>	1	9%
<b>Indiferente</b>	1	8%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



**Figura N° 7:** Estado emocional

Interpretación: De la figura 7 se aprecia que el 83% de los encuestados contestaron que SI consideran que su estado emocional puede verse influenciado por el clima laboral que existe en la empresa; el 9% contestaron que NO consideran que su estado emocional pueda verse influenciado por el clima laboral de la empresa; el 8% de los encuestados le es INDIFERENTE opinar sobre el estado emocional.

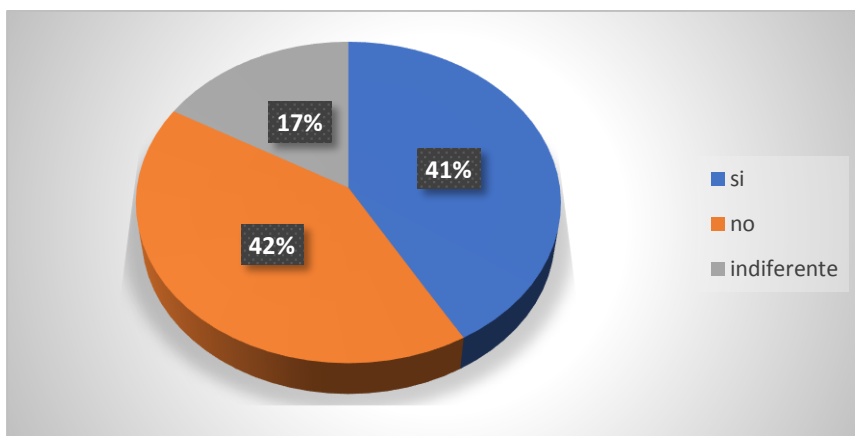
Tabla N° 9

*Compromiso con la Empresa*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	41%
<b>No</b>	5	42%
<b>Indiferente</b>	2	7%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



*Figura N° 8: Compromiso*

Interpretación: De la figura 8 se aprecia que el 41% de los encuestados contestaron que SI se sentían lo suficiente comprometidos con la empresa porque les gustaba su trabajo; el 42% contestaron que NO se sentían lo suficiente comprometido con la empresa porque consideran que deberían considerarlos más, como persona y como colaboradores y no abusar de la falta de oportunidades y de las necesidades propias; el 17% le es indiferente opinar por temor a represarías.

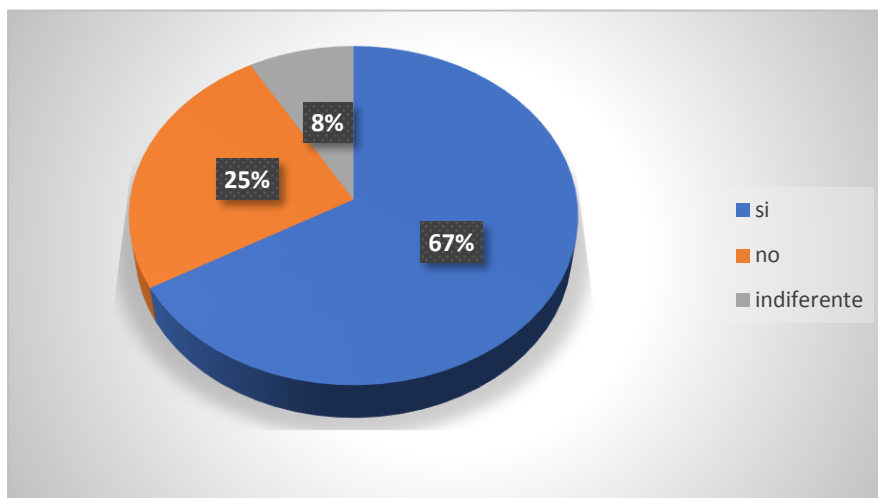
Tabla N° 10

*Abandono de los trabajadores a la empresa*

	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	81	67%
<b>No</b>	3	25%
<b>Indiferente</b>	2	8%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Colaboradores de la empresa Consenor

**Elaboración:** Yajaira Rebeca Neira Nima



**Figura N° 9:** Abandono por parte de los trabajadores

Interpretación: De la figura 9 se aprecia que el 67% de los encuestados contestaron que SI consideraban que sus ex compañeros de trabajo se retiraban de la empresa porque encontraban algo mejor; el 25% contestaron que sus ex compañeros de retiraban de la empresa porque NO se sentían valorados; el 8% le es INDIFERENTE.



### 3.2. Estrategias propuestas para la Empresa Consenor:

Tabla N° 11:

*Objetivo de la propuesta formulada*

Objetivo	Estrategia	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<b>Mejora del clima laboral en la empresa CONSENOR</b>	• Premiar al colaborador			
	• Capacitaciones	Yajaira		
	• Dinámicas organizacionales	Rebeca Neira Nima	2 meses	S/2, 350.00
	• Acondicionar áreas de trabajo			

*Fuente: Elaboración propia*

#### 3.2.1. Base del objetivo:

Realizar una Concientización a todo el núcleo ejecutivo para darles a conocer que el capital humano es el más importante (trata a tu colaborador como quisieras que el trate a el mejor de tus clientes) un buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa. Es importante comprender que cuando uno contrata a una persona lo contrata incluyendo a sus problemas, es por ello que es vital tener un ambiente orgánico, saludable en el trabajo, el personal de ventas necesita de carisma y motivación y si hablamos de motivación es igual a motivos (motivos para que se vayan, para que se queden, para que te roben o no te roben, para que vendan o dejen de hacerlo), entonces darle motivos al colaborador para que sean eficientes en las funciones específicas encomendadas. Por otro lado, se trata de ser una fuente laboral atractiva para que lleguen cada vez mejores profesionales y así la empresa crezca y se cree una cultura ligada al colaborador pues debemos entender que como así uno realiza Marketing externo para traer clientes externos, debe de haber Marketing interno para cautivar y también atraer cada vez mejores profesionales, teniendo en cuenta que nuestros colaboradores son el nexo fundamental entre nuestro producto y nuestro cliente o consumidor. Todo eso tiene que entrar en la conciencia del área ejecutiva.

#### 3.2.2. Base de las Estrategias:

- Premiar mensualmente al colaborador del mes

Las empresas con el fin de motivar a sus colaboradores, mensualmente le brindan un incentivo o premio por haber cumplido con las metas propuestas a inicio de mes esto con el fin

de fomentar una competición sana. En el caso de la empresa CONSENOR, se premiará económicamente o se brindará un vale de víveres al colaborador del mes. Para ser más específico, el monto económico será de S/120.00 Soles que se entregara en efectivo en una reunión con todo el grupo de trabajo de la empresa CONSENOR, de igual manera se dará un vale de víveres previo convenio con una empresa de autoservicios como lo puede ser Plaza Vea o Metro, el vale de víveres será entregado a todos los trabajadores y tendrá un monto de S/40.00 Soles. Se espera que a través de esta estrategia los resultados mejoren considerablemente en comparación con los meses anteriores, es decir que los colaboradores se esfuercen por cumplir con las metas propuestas, mejorando la rentabilidad de la empresa CONSENOR.

- Capacitaciones constantes antes de empezar la laborar

Las capacitaciones son un pilar fundamental para la fidelización de los colaboradores con la empresa ya que sienten que son importantes en el crecimiento tanto de la empresa como de ellos mismos a nivel profesional. En la empresa CONSENOR, brindara capacitaciones constantes, es decir se harán cada mes. Las capacitaciones las brindará una persona externa que no tenga ningún vínculo con CONSENOR, el costo de estas capacitaciones será de S/150.00 Soles. Los resultados se verán reflejados inmediatamente ya que al ser constantes las capacitaciones, los colaboradores mejorarán su productividad.

- Dinámicas organizacionales.

Las dinámicas organizacionales son de gran ayuda para la integración de los grupos de trabajo. Luego de la investigación se vio reflejado que en la empresa CONSENOR cada trabajador labora por su cuenta y no existe un verdadero equipo de trabajo, donde todos buscan un mismo objetivo. Es por eso que se está brindando esta estrategia para mejorar el clima laboral en la mencionada empresa. Las dinámicas en un principio las brindara un especialista en coaching empresarial ya que cuenta con los conocimientos en esta área. El cobro por cada charla será de S/300.00 Soles ya que el especialista cuenta con certificación internacional en coaching empresarial. Como se mencionó en un principio las charlas de coaching las rendirá en ocasiones el especialista ya que luego las hará el gerente por el alto costo que implica contratar a un coaching para que brinde dinámicas integradoras al equipo de trabajo. Las dinámicas que brindara el especialista serán cada mes, pero luego el gerente puede brindarlas cada 2 o 3 meses habiendo resultados esperados. Los resultados en esta estrategia son muy efectivos porque permite que los colaboradores se conozcan y pierdan temor a expresar sus ideas.

- Acondicionar adecuadamente las áreas de trabajos, y distribución acorde con las funciones (prestar las condiciones necesarias para que el colaborador realice sus funciones correctamente).

Mantener un entorno limpio y confortable como una correcta ventilación y climatización, buena iluminación, espacios amplios y mobiliario adecuado y confortable. El costo puede ser único equivalente a un monto no excedible de S/250.00 Soles.

### 3.2.3. Recursos

Tabla N° 12:

*Costo requerido de cada estrategia para la propuesta del clima laboral*

<b>Estrategias</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo de la propuesta</b>
<b>Premiar al colaborador</b>	S/. 600	S/.1,200 / considerando los vales y el incentivo
<b>Capacitaciones</b>	S/. 150	S/300
<b>Dinámicas organizacionales</b>	S/. 300	S/600
<b>Acondicionar áreas de trabajo</b>	S/. 250	S/250 /único desembolso

**Fuente:** *Elaboración propia*

Los recursos necesarios para el cumplimiento de cada estrategia están designados en valores monetarios.

#### **Conclusiones de la propuesta:**

- Al incluir incentivos generamos reconocimiento del empleado lo que hace que se sienta valorado y que su aporte es esencial en la empresa y de esta forma mejorar el aspecto del clima laboral dentro de la empresa CONSENOR.
- Al incluir capacitación es una fuente de desarrollo al crecimiento individual del empleado, que a la vez hace reforzar su vínculo con la organización.
- Al incluir dinámicas organizacionales integramos a todos los trabajadores fomentando productividad, teniendo una relación más que laboral mejorando relaciones, y poder apreciar mejor sus cualidades, aptitudes y habilidades.
- Al incluir el acondicionamiento de las áreas de trabajo brindamos que el trabajador se sienta cómodo, se va a sentir feliz y motivado al trabajar en una empresa que vela por el espacio donde sus trabajadores llevan a cabo sus actividades y esto contribuye a mejorar su rendimiento.

#### **IV. Conclusiones**

- Se percibió que el Clima Laboral de la Empresa Consenor se encuentra en un nivel intermedio, lo cual es negativo para la empresa, sin embargo, existen estrategias que ayudaran a mejorar el clima laboral y por ente las relaciones interpersonales, la comunicación, espacio adecuado para el desarrollo de sus actividades, disponibilidad de recursos y sobre todo la estabilidad y rentabilidad de la empresa Consenor.
- El clima laboral es un punto clave para el éxito de una empresa, debido a que tanto colaboradores como los jefes inmediatos al tener una buena comunicación, interrelación entre ellos, podrán realizar las funciones eficientemente, conllevando así al éxito de su empresa.

#### **V. Recomendaciones**

- Se recomienda al Gerente de la empresa Consenor implementar las estrategias propuestas porque de esa manera le permitirá fortalecer el ambiente laboral de los consumidores encaminándolos hacia el cumplimiento del mismo objetivo.
- Darles mayor participación a los colaboradores y tomar siempre en cuenta sus propuestas e ideas y opiniones.
- Retroalimentación de los resultados obtenidos después de haber implementado las estrategias propuestas incorporadas en el estudio.
- Promover actividades donde se fomente la participación de colaboradores y jefes, fortaleciendo con ello la identificación institucional y relaciones sociales.
- Realizar Capacitaciones constantes para mantener al colaborador al tanto de la empresa, promoviendo las buenas prácticas en todos los procesos.

## VI. Referencias Bibliográficas

- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A De C.V.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico: McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Leon. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. - Lima 2015*. Lima.
- Opere M.(2017). *Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno*. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Perez. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C., Chiclayo 2015*. Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/760>
- Pineda. (2004). *La importancia del Clima Organizacion y del rendimiento laboral en empleados de una Institucion Publica de Administración de justicia*". Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Ramírez, P. A. (10 de Noviembre de 2015). Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral. *RPP Noticias*, pág. 1.
- Rivera. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirurgico, en el Hospital "Felix Mayorca Soto" de Tarma, 2015*". Tarma. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/River\\_ri.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/River_ri.pdf?sequence=1)
- Varela R.(2015). *Clima laboral negativo*. Rcuperado de : <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>
- Vera, M. L. (2018). *Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua*". Tosagua.

## VII. Anexos

### Anexo 1: Encuesta

CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA CONSEÑOR S.A.C

Responsable: Neira Nima Yajaira Rebeca

Indicación: Señor(a) le pido su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostraremos, marque con un aspa lo que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

Nota: para cada pregunta las respuestas serán SI, NO, INDIFERENTE.

- 1) ¿Considera Usted que dentro de la empresa Consenor, existe un ambiente social de trabajo?

SI

NO

INDIFERENTE

- 2) ¿Se siente cómodo con el espacio físico, la ventilación, entre otros que la empresa les brinda?

SI

NO

INDIFERENTE

- 3) ¿De acuerdo a su función, considera Usted que su remuneración es la adecuada?

SI

NO

INDIFERENTE

- 4) ¿Consideras que existe un nivel horizontal en la empresa, lo cual les permite tomar decisiones, aportar ideas, etc.?

SI

NO

INDIFERENTE

- 5) ¿Cumples con los plazos, objetivos y metas que la Empresa Consenor te asigne?

SI

NO

INDIFERENTE

6) ¿Existe buena comunicación con todo el personal de la empresa Consenor?

SI

NO

INDIFERENTE

7) ¿Consideras que tu estado emocional, puede verse influenciado por el clima laboral existente dentro de la empresa?

SI

NO

INDIFERENTE

8) ¿Consideras que tu estado emocional, puede verse influenciado por el clima laboral existente dentro de la empresa?

SI

NO

INDIFERENTE

9) ¿Por qué crees tú, que tus compañeros se van de la empresa? Encontraron algo mejor, marca (si), no se sienten valorados, marca (no), no opinas, marca (indiferente).

SI

NO

INDIFERENTE

## Anexo 2: Ficha de observación

### GUIA DE OBSERVACION

<b>Nombre de la empresa</b>	Consenor
<b>Nombre del observado</b>	Julio Cesar Torres Paz
<b>Puesto o cargo</b>	Gerente general
<b>Responsables de la observación</b>	Yajaira Rebeca Neira Nima

**INSTRUCCIONES:** Observar el entorno con respecto al clima laboral en la empresa Consenor marcando con una (X) de acuerdo con la escala establecida (si, no, algunas veces) según lo observado.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	ALGUNAS VECES	OBSERVACIONES
1.	Las zonas son asignados de manera adecuada para el desarrollo de sus tareas laborales		X		Se observo que los ambientes no son distribuidos adecuadamente, debido que se les asigna espacios amplios a empleados que cumplen con pocas funciones y espacios reducidos a empleados que tienen mayor carga laboral
2.	El estado emocional del empleado es el adecuado			X	Se observo en determinadas ocasiones que el empleado cuenta con estados de ánimo que afectan al clima laboral de la empresa, ya que no suelen ser positivos y pueden ser percibidos por los demás empleados.
3.	Comunicación entre colaboradores			X	Se observo que los colaboradores de dicha empresa tienen la dificultad de interactuar con sus demás compañeros, esto se debe a que no existe una comunicación fluida o a la existencia de conflictos leves.
4.	Cuentan con la existencia de políticas del personal		X		Se observo que el desarrollo de sus actividades no es realizado eficientemente, debido a falta de motivación o incentivos que promuevan la actividad del personal.



5.	Liderazgo			X	Se observo la falta de liderazgo dentro de la empresa Consenor debido a que solo existe un jefe y en ocasiones solo asigna tareas a sus empleados.
----	-----------	--	--	---	--

*Fuente: Elaboración propia*