

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE

ALMIRANTE MIGUEL GRAU

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA



EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA

ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA MARÍTIMA DOLMAR

REPRESENTACIONES S.A.C (2016)

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN

ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA.

PRESENTADA POR:

Calle Zamudio, Linda Katherine.

López- Aliaga Castro, Sue Gretel.

CALLAO, PERÚ 2017

EL COMPORTAMIENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA MARÍTIMA DOLMAR
REPRESENTACIONES S.A.C
(2016)

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres, quienes nos apoyaron todo el tiempo, por la vida, educación y consejos. A nuestros hermanos y a todos nuestros familiares, porque depositaron su confianza en nosotras.

Agradecimiento:

En primer lugar, agradecemos la realización de nuestra tesis a Dios por habernos guiado por el buen camino. En segundo lugar, a nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional de día a día para finalizar la tesis y salir adelante.

Índice

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 Descripción de la realidad problemática	7
1.2 Formulación del problema.....	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Objetivos de la investigación.....	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Justificación de la investigación	9
1.5 Limitaciones de la investigación.....	10
1.6 Viabilidad de la investigación	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Definiciones conceptuales.....	28
 CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	 30
3.1 Formulación de la hipótesis.....	31
3.1.1 Hipótesis general.....	31
3.1.2 Hipótesis específicas.....	31
3.1.3 Variables y Dimensiones	32
 CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	 33
4.1 Diseño de la investigación.....	34
4.2 Población y muestra.....	34
4.3 Operacionalización de variables.....	35
4.4 Técnicas de Recolección de datos.....	36
4.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	37
4.6 Aspectos éticos	38
 CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	 39
5.1 Análisis estadístico descriptivo.....	40
5.2 Análisis estadístico inferencial.....	60

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1 Discusión.....	66
6.2 Conclusiones.....	68
6.3 Recomendaciones.....	69
 FUENTES DE INFORMACIÓN	 70
ANEXOS	75

Lista de tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de variables	35
Tabla 2	Estadístico de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Comportamiento Humano	37
Tabla 3	Estadístico de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Clima Organizacional	37
Tabla 4	Resultados sobre el comportamiento humano	55
Tabla 5	Resultados del clima organizacional	56
Tabla 6	Resultados de la dimensión relación interpersonal	57
Tabla 7	Resultados de la dimensión Factor motivacional	58
Tabla 8	Resultados de la dimensión Tecnología	59
Tabla 9	La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk a las variables medidas: comportamiento humano y clima organizacional.	60
Tabla 10	Prueba de Rho de Spearman entre el comportamiento humano y el clima organizacional en la empresa Naviera DOLMAR SAC.	61
Tabla 11	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión relación interpersonal y el clima organizacional.	62
Tabla 12	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión factor motivacional y el clima organizacional.	63
Tabla 13	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión tecnología y el clima organizacional.	64

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable comportamiento humano	55
Figura 2	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable clima organizacional	56
Figura 3	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión relación interpersonal	57
Figura 4	Gráfico de barras de la dimensión factor motivacional	58
Figura 5	Gráfico de barras de la dimensión tecnología	59

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, de corte transversal, de tipo básico y de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio apoyándose en el método general hipotético – deductivo y el método correlacional como el específico. La población estuvo constituida por 25 trabajadores de la empresa agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, siendo la muestra censal, es decir, incluye a todos los trabajadores de la referida empresa a quienes se les aplicó una encuesta validada, por la junta de expertos para ambas variables. Cuyo valor de confiabilidad Alfa de Cron Bach, alcanzado fue .926 para el Comportamiento humano y .882, para el clima organizacional mediante el software SPSS 23, se utilizó el estadígrafo chi cuadrado de Pearson.

Los resultados mostraron que el comportamiento humano tiene relación con el clima organizacional, siendo $p \text{ valor} = 0.000$ es menor que el nivel de significancia $= 0.05$, entonces se acepta la hipótesis del investigador (H_i), permite indicar que la hipótesis general quedo demostrada, así también como las hipótesis específicas tienen correlación.

Palabras clave: Comportamiento humano, clima organizacional, talento humano, comunicación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between human behavior and the organizational climate of the maritime agency Dolmar SAC. The research was carried out under a non-experimental, cross-sectional, basic type and quantitative approach and descriptive correlation level, because the relationship between the study variables was determined based on the general hypothetical - deductive method and the correlational method as the specific one. The population was constituted by 25 workers of the maritime agency Dolmar SAC, being the census sample that is to say includes all the workers of the referred company to whom a validated survey was applied, by the board of experts for both variables. Whose reliability value Cronbach's alpha, achieved was .926 for Human Behavior and .882, for the organizational climate using SPSS 23 software, we used the Pearson chi square statistician.

The results showed that human behavior is related to the organizational climate, where $p = 0.000$ is lower than the level of significance = 0.05, then the hypothesis of the investigator (H_i) is accepted, it allows to indicate that the general hypothesis is demonstrated, as well as the specific hypotheses have correlation.

Key words: Human behavior, organizational climate, human talent, communication.

Introducción

Realizar una investigación sobre el comportamiento humano y el clima organizacional es fundamental; además, estas variables depende en gran medida el éxito de una empresa. Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima organizacional es un factor necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima organizacional se puede predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga. Si es positivo se puede esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma; en cambio sí es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra. Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima organizacional es el talento humano, y si se hace un estudio sobre la misma, se verá que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general. Entonces, lo más importante es que estarán tomando en cuenta a sus empleados, ahora llamados colaboradores, quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionadas en forma secuencial determinados.

El capítulo I presenta el planteamiento del problema, donde se expone la realidad problemática y luego pasa a la formulación del problema; luego a los Objetivos de la investigación, luego a la justificación, limitaciones y por último viabilidad de la investigación.

En capítulo II corresponde a la presentación de hipótesis: general y específicas; así como las variables estipuladas en esta investigación, y la Operacionalización de las mismas.

El capítulo III corresponde al marco teórico donde se presenta los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, así como las bases teóricas que sustentan el estudio y definiciones conceptuales necesarias en esta investigación.

El capítulo IV comprende los aspectos del diseño metodológico, el cual lo comprenden el diseño de la Investigación, la población y muestra; así como las técnicas para la recolección de datos y para el procesamiento y análisis de los datos, concluyendo por último con los aspectos éticos propios de la presente Investigación.

El capítulo V se refiere a los resultados de investigación: descripción de los resultados por dimensiones y variables, utilizando las tablas y gráficos mediante el programa estadístico SPSS 23 y Excel. Así como la constatación de las hipótesis.

El capítulo VI trata sobre las discusiones, es la parte más importante, donde la idea es presentar, exponer, explicar y discutir los resultados de la investigación, luego se presentará las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas o fuentes, y anexos

CAPÍTULO I:
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las empresas como organizaciones son unidades sociales con un objetivo. En ella, laboran personas quienes desempeñan diferentes tareas de forma coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad. Además, cuentan con directivos cuyas funciones son las de planear el trabajo y las tareas, dirigir los procesos, procedimientos y controlar los resultados, con la finalidad de lograr una mejora continua.

La productividad es el principal problema al que se enfrenta una organización y el talento humano es una parte decisiva de la solución. Se ha concientizado que el factor económico es indispensable pero no principal, siendo importante atender las necesidades de participación en la toma de decisiones, para generar oportunidades de realización personal. El clima organizacional influye de forma determinante en diferentes aspectos como bienestar psicológico, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

La evolución de las telecomunicaciones, a nivel nacional, ha determinado que el talento humano que trabaja dentro de las mismas esté sujeto a grandes cambios y aprendizajes, lo que involucra una capacitación constante que vaya de la mano con el avance tecnológico.

Esta realidad expuesta no es ajena a la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, quien es líder en su ramo y se encuentra en pleno crecimiento. Cabe aclarar que solo ha logrado todo esto gracias al comportamiento humano de sus trabajadores, por lo que se hace necesario

conocer la relación que tienen estas variables en la realidad de la agencia Dolmar Representaciones S.A.C con la finalidad de tomar acciones para consolidar sus relaciones con sus colaboradores.

Como aporte frente a este proyecto de investigación se plantea:

- Capacitaciones,
- Charlas motivacionales, etc.

En base a lo expuesto surge la interrogante de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?
- ¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?
- ¿Cuál es la relación entre el uso de la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.
- Determinar la relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.
- Determinar la relación entre uso de la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

1.4 Justificación de la investigación.

La investigación se justifica en tanto busca conocer y relacionar el comportamiento humano en el quehacer del clima organizacional de una empresa. Busca ser un marco referencial dentro de los estándares de competencia y eficiencia en su actividad comercial, pero sin dejar de lado el aspecto de sus colaboradores potenciado sus cualidades y preparación para un mejorar desarrollo en la empresa.

La gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo

favoreciendo el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los empleados. Las “competencias” son las capacidades para combinar y utilizar conocimientos, saberes y destrezas para dominar situaciones profesionales y obtener resultados esperados. Son, además, capacidades reales, conductas observables y medibles que pueden ser modificadas y desarrolladas.

1.5 Limitaciones de la investigación

Para aplicar los instrumentos se tuvo que cumplir con los requerimientos gerenciales; el cual brindó permiso por escrito con la finalidad de lograr la muestra deseada en la Agencia Marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

1.6 Viabilidad de la investigación.

La investigación es viable porque se logró validar los instrumentos para recoger la información necesaria, para encontrar la relación entre las variables del estudio en la mencionada agencia.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación se presentará los antecedentes nacionales e internacionales, relevantes a la presente investigación.

Nacional

Marcillo (2014) presentó su investigación *“Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí”* en la Universidad Particular Antenor Orrego – Trujillo. El objetivo fue mostrar un producto de una teorización respecto a la gestión por competencia del talento humano en organizaciones públicas ecuatorianas, partiendo del supuesto ontológico que investiga la complejidad de esta situación en una sociedad del conocimiento, en que la consideración de la persona como un recurso sustituible en la organización. El encuentro epistemológico de la tesis, se envuelve en un enfoque vivencial y el proceso metodológico apoyado en el paradigma cualitativo adoptando el método de la teoría fundamentada, aplicando para ello las técnicas de documentación, entrevistas, observación. Los resultados comprenden un conjunto de constructos teóricos que emergieron directamente de los datos aportados por los sujetos sobre las acciones y sucesos que constituyen la componenda de su realidad cotidiana. La conclusión de esta tesis doctoral resume que la gestión del talento humano en las organizaciones públicas ecuatorianas, está muy sensibilizada a la concepción de la persona que se maneja en ellas, a la filosofía administrativa implantada, a la tecnología empleada y al ambiente organizacional donde funcionan mismo que inciden

sobre las organizaciones se vinculan entre sí produciendo formas de hacer y de pensar que concuerdan la vida laboral en las organizaciones.

Internacionales

Africano, Quintero y Faría (2008) desarrollaron la investigación *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago”* en la Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Tiene como objetivo determinar qué elementos del clima organizacional inciden en la eficacia de los trabajadores de la empresa VADECOL que afecten el desempeño laboral. En cuanto a su metodología, la investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral. Además, se debe de reforzar el clima organizacional, para lograr la mejora sustantiva del desempeño laboral.

Mujica de González y Pérez de Maldonado (2007) plantearon la investigación *“Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad”* en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela. Tiene como objetivo describir la gestión del clima organizacional como una acción deseable en la universidad, sustentado en los referentes teóricos del clima organizacional, en donde existe un amplio consenso entre investigadores al conceptuarlo como las percepciones colectivas y compartidas que tienen los grupos del ambiente de trabajo. Se usó una metodología de tipo

descriptivo correlacional. Los resultados están documentados en la utilización de indicadores de gestión como soporte, que sirve de referencia para gestionar el clima organizacional. Como conclusión se tiene que existen problemas estructurales y funcionales en las universidades que han perdurado en el tiempo y son factores determinantes que propician un clima laboral desfavorable en la organización universitaria, donde los actores (gerentes, docentes, administrativos, obreros y alumnos) se diferencian por su comportamiento individual y grupal.

Cuadra y Veloso (2007) realizaron la investigación *“Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones”*, presentada en la Universidad de Talca, Chile. El presente estudio tuvo como objetivo confirmar, en una muestra local (Arica), las relaciones de liderazgo transformacional, transaccional, consideración e iniciación de estructura con satisfacción y clima organizacional. Metodología descriptiva correlacional. Los resultados dan cuenta que las relaciones entre liderazgo y las variables dependientes son consistentes. Como conclusión se tiene que esta investigación, además de las ya existentes, se constituye en una evidencia más que demuestra la afirmación que los mejores líderes son los que exhiben estrategias transformacionales y transaccionales es empíricamente cierta.

Gómez y Villegas de Posada (2006) desarrollaron su investigación *“El desempeño moral en la organización”*, presentada en la Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Tiene como objetivo indagar la influencia del clima ético, los valores personales y de la organización, el desarrollo moral y las

emociones sobre el desempeño moral de los empleados. La metodología usada fue de tipo descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 302 empleados de empresas públicas y privadas; 166 hombres y 136 mujeres que ocupaban cargos directivos, de mando medio y técnicos administrativos-operativos. Los resultados mostraron que el sexo, el tipo de cargo desempeñado, el clima ético, la culpa, la simpatía y el orgullo, los valores personales y organizacionales y el desarrollo moral explican el 33% del desempeño moral en la organización. Dentro de las conclusiones que se desprenden de esta investigación, no hay diferencias significativas entre el desempeño moral de hombres y mujeres; los valores personales y organizacionales no explican directamente el desempeño moral; hay diferencias en las variables que explican el desempeño moral de los empleados públicos y privados y, finalmente, el desarrollo moral es una variable moderadora del desempeño moral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Comportamiento Humano

El comportamiento organizacional (CO) se relaciona con el estudio de la conducta de las personas en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de la misma. Tiene que ver con situaciones relacionadas con el trabajo, el ausentismo, la rotación, la productividad, el rendimiento humano, la gestión, entre otros. Además, incluye también la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la

percepción, los procesos de cambios, los conflictos, el diseño de trabajo, la tensión en el trabajo y el estrés (Robbins, 2004, p. 27).

La necesidad de contar con organizaciones eficientes y eficaces requiere una gestión integral de las distintas necesidades que se plantean dentro de la Institución. El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins, 2004, p. 29).

En toda organización intervienen muchos elementos que deben estar bien coordinados para el logro de los objetivos de la misma, una organización es lo que las personas hacen de ella. Los objetivos organizacionales están dados por la competitividad, nuevos mercados, la permanencia en el mercado, etc. En cambio, los objetivos personales van más allá de los materiales y son las siguientes: necesidades de seguridad, sociales, físicas, de autoestima, de poder, etc. El éxito de una organización está en complementar los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, así las personas están dispuestas a efectuar inversiones personales como buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor. A su vez, la organización retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios. Con el propósito de que una organización sea más eficiente y eficaz, se debe adoptar nuevos valores, buscar soluciones, administrar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, diseñar organigramas

más horizontales, escuchar al trabajador de los niveles operativos, hacerlo parte del proceso decisorio, tomando en cuenta que quien mejor conoce a la empresa es su personal.

Para Davis y Newstrom (2009), el comportamiento del empleado se da en un complejo sistema social y que este depende de la interacción entre las características personales y el ambiente que lo rodea. Ello da como resultado la forma en la cual se conducirá una persona en determinado ambiente, concretamente en el lugar de trabajo, es así como el comportamiento del empleado será afectado por los papeles que se le asignen y el nivel del estatus que se le otorgue, lo cual es parte del estudio de comportamiento organizacional. Los temas que suelen estar incluidos en el estudio del comportamiento organizacional son la estructura organizacional, la motivación, el poder, la comunicación, el trabajo en equipo, la cultura y el clima organizacional, el liderazgo y los procesos de cambio (p. 57).

Podemos definir que los estados de ánimos influyentes en el comportamiento humano están relacionado con el ambiente en el cual este se desarrolle.

Dimensiones del comportamiento humano

Relaciones interpersonales

La comunicación entre la empresa y los colaboradores es de vital importancia para desarrollar todas sus capacidades y tener el vínculo horizontal que les permita lograr identificarse con la empresa así como sentirse parte de ella. No solo con una relación contractual sino ser parte de una gran organización (Amorós 2010, p.11).

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes. Debido a ello, se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social,

así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro.

En el trabajo, se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente. No es conveniente dejar a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar. Lo referido anteriormente se puede representar en la siguiente idea: “En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, recelos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal” (López, 2006, p. 15).

Las habilidades interpersonales constituyen un aspecto muy importante en la eficacia gerencial. Existen algunas como una escucha eficaz, la forma adecuada de dar retroalimentación sobre el rendimiento, a delegar autoridad y crear equipos eficaces, entre otras (Amorós, 2010, p. 13).

Hoy en día, lo que está sucediendo es que los gerentes están facultando a los empleados, es decir, los están poniendo a cargo de lo que ellos hacen. Al hacer esto, los gerentes están aprendiendo a dar el control, de modo tal que los empleados están aprendiendo a asumir la responsabilidad de su trabajo y a tomar las decisiones adecuadas. A través de esto, se está cambiando los

estilos de liderazgo, las relaciones de poder, la forma de diseñar el trabajo y al mismo tiempo la manera en que se estructuran las organizaciones.

Factores motivacionales

Según Robbins (2004), “La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual” (p.17).

Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Stoner (2006) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen” (p.41).

Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

Por su parte, Chiavenato (2000,) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p. 51).

Según Chiavenato, para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Desde la visión del autor de la tesis, esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

Partiendo de estas últimas consideraciones, se intentará elaborar una definición de motivación en el trabajo que sea generalizadora y comprensiva, y que además incorpore no solo la satisfacción de necesidades personales, sino también el logro de metas organizacionales. Los elementos fundamentales subyacen en las anotaciones anteriores:

- a.** La motivación solamente puede inferirse a partir de la conducta observable que aquella genera.
- b.** Estando vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria, parece más lógico definir la motivación como un proceso, integrado por un encadenamiento de eventos que van desde la conciencia de la necesidad hasta la satisfacción de la misma.
- c.** La motivación tiene componentes internos (necesidades propias del organismo humano) y elementos externos (presiones ejercidas por el ambiente sociocultural en el cual el individuo está inmerso)
- d.** La motivación tiene tres efectos sobre la conducta: la inicia, la dirige y la mantiene.

e. Toda conducta está dirigida a satisfacer la necesidad o el conjunto de necesidades que le dio origen.

f. En el mundo laboral, esa conducta, además de buscar satisfacer las necesidades e impulsos del individuo, intenta alcanzar objetivos organizacionales.

Tecnología

El factor de la tecnología está ligado a la optimización del trabajo realizado por los colaboradores en alcanzar un alto nivel de rendimiento.

El cambio tecnológico puede tener efectos positivos como productos y servicios de calidad más alta a costos más bajos. Sin embargo, también llega a tener efectos negativos, como la restricción de la vida personal, el estrés relacionado con las computadoras y problemas de salud como cansancio de la vista, entre otros. Se sugiere que la siguiente etapa en la evolución de las organizaciones de negocios sea la creación de *cybercorps*, es decir de empresas completamente conectadas mediante tecnologías avanzadas de información con base en computadoras; y que éstas sean ágiles, globales y cibernéticas. Con el término de organización cibernética se refiere a un organismo biológico, pero en lugar de estar compuesto por células, está formado de personas y electrónica.

2.2.2 Clima organizacional

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

El clima organizacional son los efectos subjetivos percibidos del sistema, que forman el estilo informal de los administradores sobre actividades, creencias, valores y motivación de las personas en la organización (Bravo 2006, p. 22). Por tanto, se afirma que el estado del clima influye en el comportamiento de los colaboradores. Asimismo, “El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, su diagnóstico y mejoramiento incide en el compromiso, motivación, rendimiento del colaborador” (Solarte 2009, p.1).

De forma complementaria, Estebañez (2003) indica que las mejoras en el clima repercuten directamente en la mejora de la empresa. De forma complementaria, Para Krieger (2001) (como se citó en Solarte, 2009), es la medida en que se compaginan las expectativas del individuo en relación con lo que la organización puede darle y lo que él puede retribuir. Entonces, se afirma que los colaboradores tienen una percepción particular acerca del clima interno de cada área y de la organización, de sus decisiones y manera de afrontar los problemas.

El mantenimiento de un buen clima organizacional influye en la motivación y compromiso de las personas y por tanto en los resultados del negocio. Finalmente, “El clima organizacional es la forma en que los colaboradores interactúan socialmente influenciados por la cultura interna” (Litwin y Stringer 2004, p.50). Al respecto, una de las variables de estudio para las entrevistas realizadas en la consultoría es la socialización. Pero el clima también comprende actitudes y motivación de las personas, puntos de partida para iniciar entrevistas con personas que forman parte de una estructura y tienen juicios de valor (variable denominada como expectativas). Se define, entonces, al clima organizacional como las características subjetivas de las personas en una organización, que influyen en su comportamiento y percepción individual.

Podemos concluir que el clima organizacional es el que va a determinar el comportamiento de sus integrantes, ya que está relacionado con la conducta de los mismos.

Enfoques del clima organizacional

Enfoque estructuralista: “El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman” (Álvarez S, 2001, p. 25).

Enfoque subjetivo: “El clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización” (Halpin y Crofts, 1963, p. 105).

Enfoque mixto E-S: “El clima organizacional son los efectos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (Litwin y Stringer, 2004, p. 140).

Enfoque de síntesis: “El clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad y apoyo” (Páramo, 2004, p. 150).

Goncalves (2000) encontró que de todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor eficacia es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizaciones.

Factores del Clima Organizacional

En primer lugar, hay que tener en cuenta que el clima y ambiente laboral de una organización formada por seres humanos, personas empleadas en ellas, es bastante subjetivo e influido por multitud de variables. Estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos; la apreciación que estos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y formación, económicos o sucesos meramente coyunturales que rodean la vida de cada individuo, en cada momento de la misma, influyen en su consideración del clima laboral de su empresa. Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacer ver la misma situación de manera positiva o negativa, además están las estrategias, tanto individuales como grupales o colectivas que pueden distorsionar las opiniones y las percepciones. De un lado, la que cada individuo va siguiendo en la empresa u organización en la que trabaja, buscando sus propios objetivos individuales; de otro, las que pueda seguir en el seno de una organización sindical, política o de cualquier otro tipo. Todo acaba por influir en su percepción, por formar parte de un estado de ánimo determinado.

En una investigación, Brunet (2007) indica que los factores básicos y sub factores son los núcleos fundamentales en los que se apoya, en la actualidad, la valoración que los empleados hacen del clima laboral en el que están inmersos.

Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un estudio de clima organizacional se ha considerado necesario conocer las dimensiones que han sido investigadas, (Bowers y Taylor, 1997), de la Universidad de Michigan, los mismos que proponen 3 dimensiones.

Comunicación

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Solución de conflictos

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso, coadyuvando a lograr un mejor clima laboral en el marco de armonía de propósitos.

Talento humano

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización, dotándolos de las herramientas necesarias para que desarrollen sus capacidades y descubran en que área podrán desarrollar mejor sus competencias y habilidades para lo cual se han formado.

2.2.3 Comportamiento Humano & Clima Organizacional

El éxito de una organización depende del grado de cómo los empleados perciben el clima organizacional; si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedecen a las percepciones de los mismos. Guillén y Guil (2000).

Comenta que cuando los colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo apropiado darán todo de sí, utilizando su potencial al máximo. Lechuga (1998).

Definen al clima y el comportamiento humano como tono o atmósfera general de la organización percibida fundamentalmente por sus integrantes. Fernández y Asensio (1998).

2.3 Definiciones conceptuales

Clima Organizacional: calidad de ambiente psicológico de una organización que deriva del estado de motivación que tengan las personas. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es desagradable).

Comportamiento Humano: Estudio de la conducta de una persona dentro de una organización.

Conflicto.- El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Enfoque: Manera de valorar o considerar una cosa.

Gestión por Competencias: Modelo de gerenciamiento que evalúa las competencias específicas para puesto de trabajo.

Productividad: Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Dolmar Representaciones S.A.C

Dolmar Representaciones S.A.C fue fundada bajo el nombre de Dolphin Servicios Portuarios S.A.C el 27 de julio de 2005, por los señores Eduardo Carcovich y familia para atender los requerimientos de las agencias pesqueras que en ese entonces representaban, nombrando como Gerente General de la sociedad al Sr Eduardo Carcovich y a su hijo como Gerente Comercial el Sr. Omar Carcovich Jibaja.

Visión

Ser reconocidos como una agencia líder en la actividad marítima y portuaria que labora permanentemente con los más altos estándares de calidad y seguridad tanto en las operaciones portuarias y logísticas como en sus procesos administrativos.

Misión

Proveer a las empresas pesqueras un servicio eficiente en sus unidades de negocio y actividades afines, utilizando para ello los mejores recursos humanos, materiales y tecnológicos.

Valores

Nuestra cultura organizacional se basa fundamentalmente en la óptima atención a nuestros clientes pesqueros, basándonos en la puntualidad, dedicación y compromiso en la mejora continua.

CAPÍTULO III:
HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H0: No existe relación significativa entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H0: No existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H2: Existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H0: No existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H3: Existe relación entre el uso de la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H0: No existe relación entre el uso de la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

3.1.3 Variables y Dimensiones

3.1.3.1 Variable X Comportamiento humano

Según el comportamiento humano

Dimensiones

- Relaciones interpersonales
- Factores motivacionales
- Uso de la Tecnología

3.1.3.2 Variable y Clima organizacional

Según el Clima organizacional

Dimensiones

- Comunicación
- Solución de conflictos laborales
- Talento humano

CAPÍTULO IV:
DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Diseño de la investigación:

La investigación es de diseño no experimental. El tipo de investigación fue descriptivo, y correlacional. Fue descriptivo porque se busca medir las variables de estudio, para poder describirlas en los términos deseados, es decir describir una realidad en base a hechos y a partir de ella buscar la solución del problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 327).

El estudio fue correlacional debido a que hay interés en la determinación del grado de correlación existente entre dos variables del estudio. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (Hernández, *et al.*, 2010, p. 329).

4.2 Población y muestra

Población: 25 trabajadores de la empresa Dolmar Representaciones S.A.C

Muestra: por tratarse de población pequeña para efectos de la investigación consideraremos a todos los trabajadores de la empresa, por lo cual diremos que se trata de muestra censal.

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable X: Comportamiento humano	El estudio de la conducta de las personas en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de la misma	Relaciones interpersonales	Respeto por su colegas Relación armoniosa con los superiores Dialogo horizontal entre colaboradores
		Factores motivacionales	Reconocimiento por su labor. Desarrolla potencialidades Rendimiento laboral
		Uso de la Tecnología	Desarrolla competencias Sistematiza su labor Uso de las tics
Variable Y: Clima organizacional	El clima organizacional es la forma en que los colaboradores interactúan socialmente influenciados por la cultura interna	Comunicación	Expresa sus opiniones Comunicación fluida Trabajo en equipo Afrontamiento de conflictos
		Solución de conflictos	Asertividad para solucionar conflictos
		Talento humano	Fortalecimiento del equipo de trabajo Proactivo Competitividad Espíritu de superación

4.4 Técnicas de Recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La técnica para recabar los datos fue la encuesta para cada variable de estudio materia de la investigación.

4.4.2 Instrumentos

Se aplica un cuestionario para cada variable, con tres dimensiones cada una y con 15 preguntas por cada instrumento, los cuales han sido validados por la junta de expertos, con una escala polifónica. Con una duración de 15 minutos para cada instrumento.

Confiabilidad

De una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre una y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escala cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión, la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores: no es confiable – 1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1.

Prueba de Fiabilidad: Determinación del Alfa de Cronbach

Tabla 2

Estadístico de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Comportamiento Humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

Tabla 3

Estadístico de confiabilidad: Alfa de Cron Bach de la variable Clima Organizacional

Alfa de CronBach	N de elementos
,882	2

Se ha obtenido el resultado de .926 para la prueba de Comportamiento Humano resultando con una fuerte confiabilidad y en la prueba de Clima organizacional se obtuvo el resultado de .882 de la misma manera con una fuerte confiabilidad.

4.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

- Fase o etapa de gabinete: Se iniciará con la recopilación de la información diversa, sobre las variables de estudio y otros que serán comprobados en el terreno, de igual forma se confeccionaran la encuesta y se realizan el análisis e interpretación de datos.
- Fase de campo: Se realizará la recolección de datos.
- Fase de Gabinete: Es la última etapa en donde se analizarán e interpretarán los datos acumulados tanto bibliográficos como de campo, en esta fase se

desarrollará el análisis de datos a partir del SSPS 23, elaborándose luego el informe final.

4.6 Aspectos éticos

- a) Para la elaboración del cuestionario se utilizara expertos en la construcción de materiales impresos tipo cuestionario.
- b) Se establecerán nexos entre las organizaciones involucradas en el presente estudio.
- c) Se informa a los participantes el propósito de la investigación, para que puedan colaborar del llenado de la ficha del cuestionario.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS

5.1 Análisis Estadístico Descriptivo

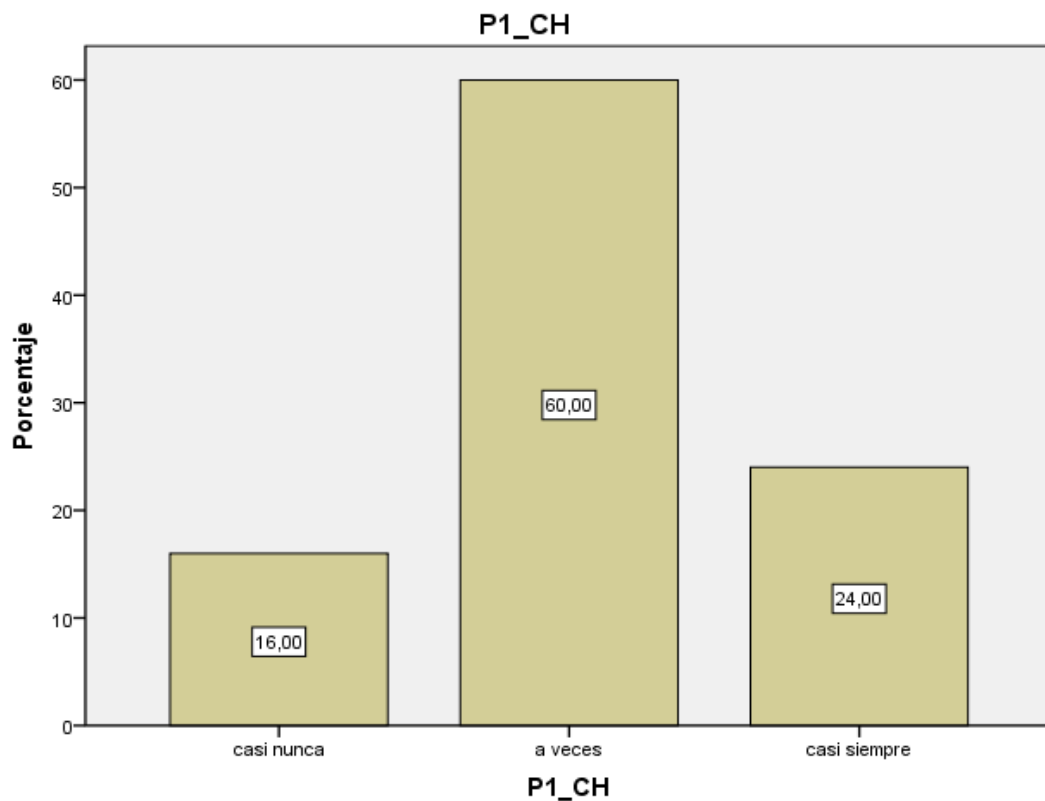
Análisis descriptivo de cada pregunta formulada en el instrumento de investigación para la Variable Comportamiento Humano

PREGUNTA 1

¿Considera usted que el respeto es importante en las relaciones interpersonales dentro de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	a veces	15	60,0	60,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 84% considera que el respeto es importante en las relaciones interpersonales, mientras que el 16% casi nunca lo considera.

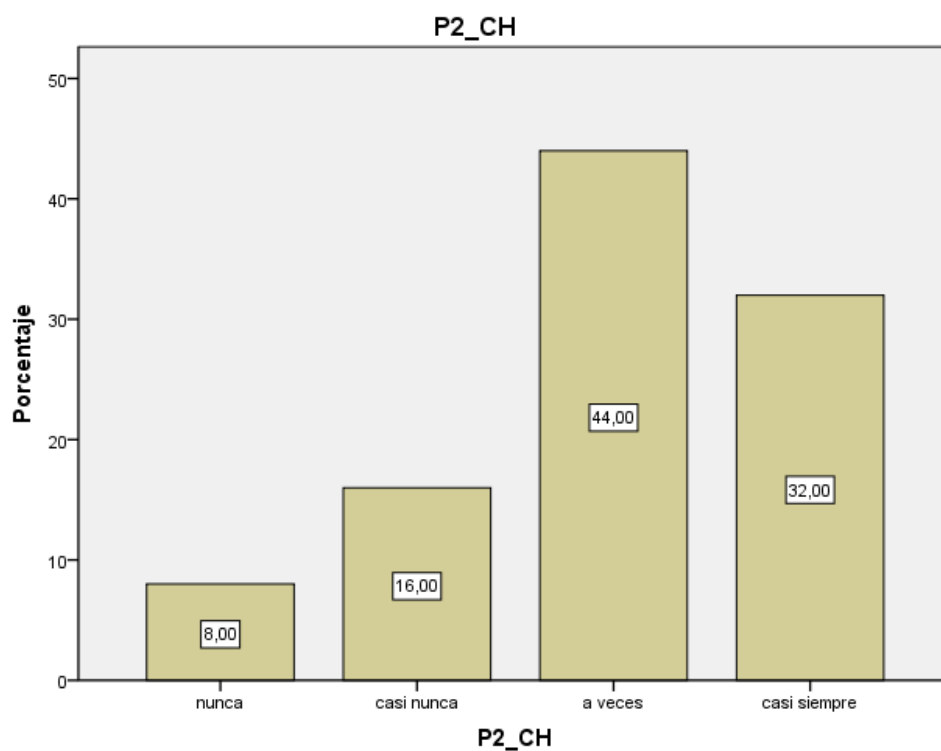


PREGUNTA 2:

¿Laboraría en su centro de trabajo si se presentan inconvenientes que generen que el lugar se vuelva insostenible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	2	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	4	16,0	16,0	24,0
	a veces	11	44,0	44,0	68,0
	casi siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 24% de los entrevistados indica que no laborarían en condiciones adversas, mientras que un 76% manifiesta si hacerlo

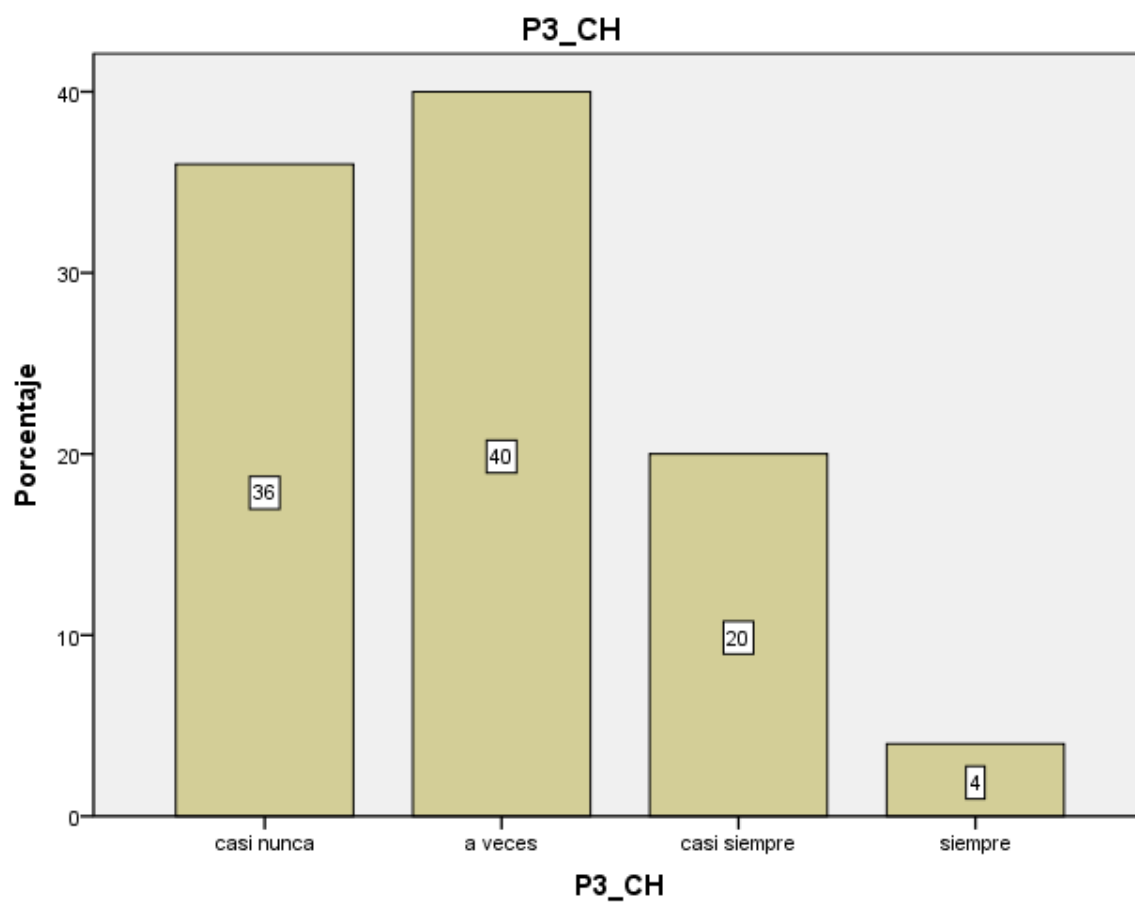


PREGUNTA 3:

¿Influyen las relaciones interpersonales entre sus compañeros de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C en su producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	9	36,0	36,0	36,0
	a veces	10	40,0	40,0	76,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	96,0
	siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Un 76% manifiesta que las relaciones interpersonales no influyen entre sus compañeros.

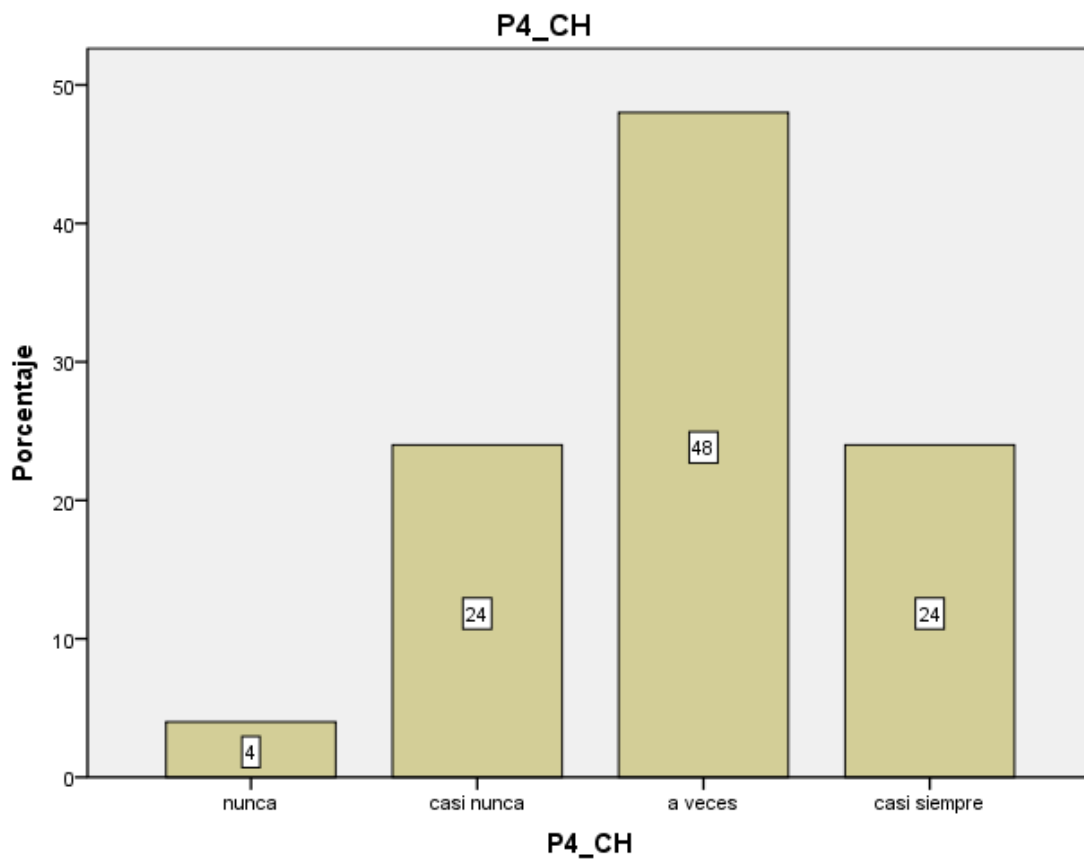


PREGUNTA 4:

¿El éxito que se experimenta en la vida y en el trabajo depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas? Indique en qué grado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	6	24,0	24,0	28,0
	a veces	12	48,0	48,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Un 28% manifiesta que el éxito en el trabajo no depende de cómo nos relacionamos con los demás, mientras que 48% manifiesta que a veces si, y el 24% restante indica que casi nunca.

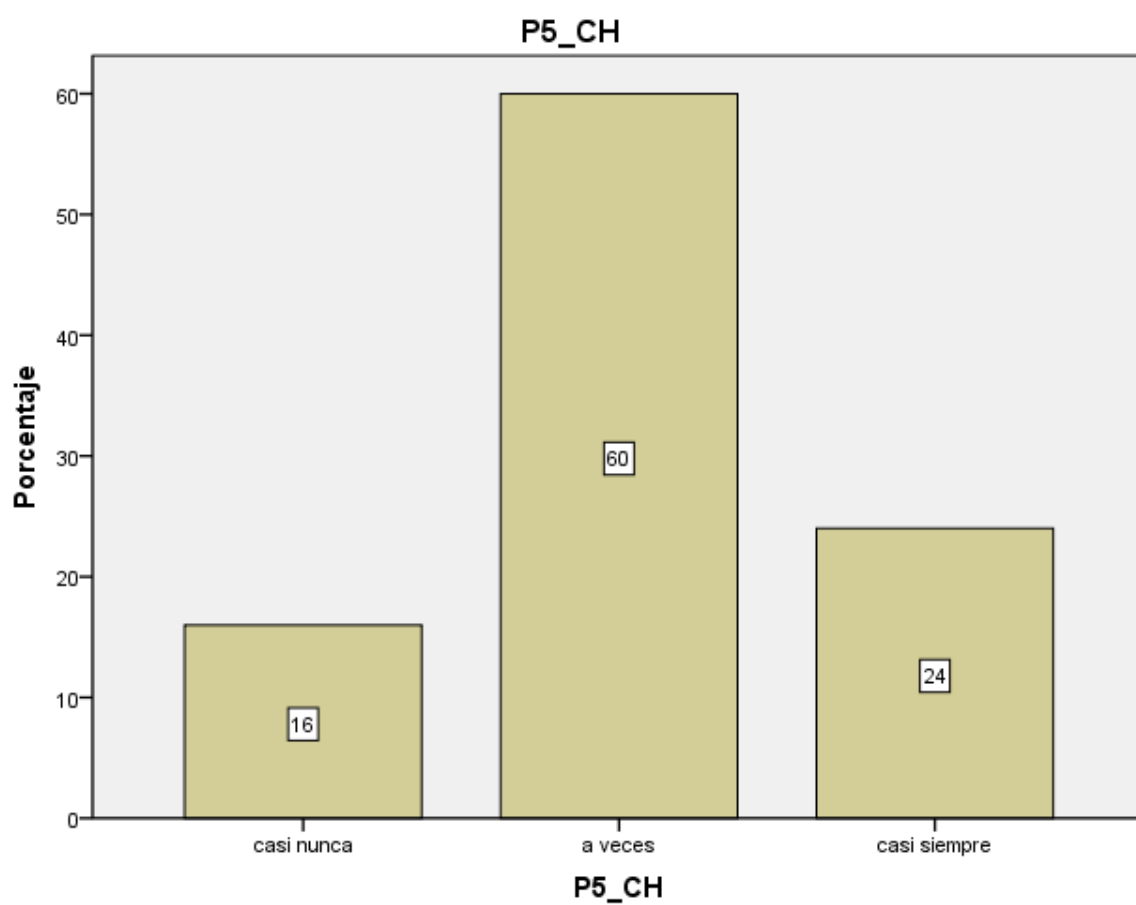


PREGUNTA 5:

¿En la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, considera que las relaciones interpersonales son importantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	a veces	15	60,0	60,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Un 84% considera que las relaciones interpersonales son importantes en la agencia marítima Dolmar SAC, mientras que un 16% considera que casi nunca.

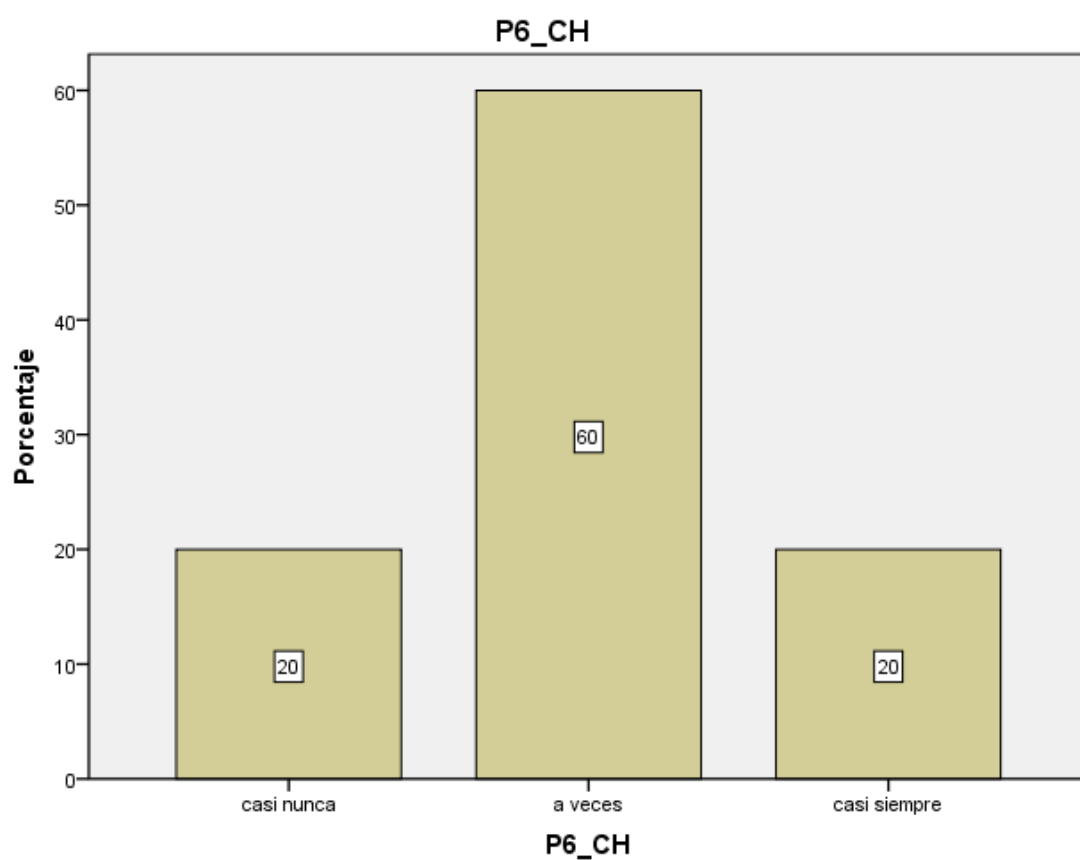


PREGUNTA 6:

¿Considera que tomar medidas, con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos, es necesario constantemente dentro de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	a veces	15	60,0	60,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 80% de los encuestados manifiesta que es necesario tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento, mientras que un 20% considera que casi nunca

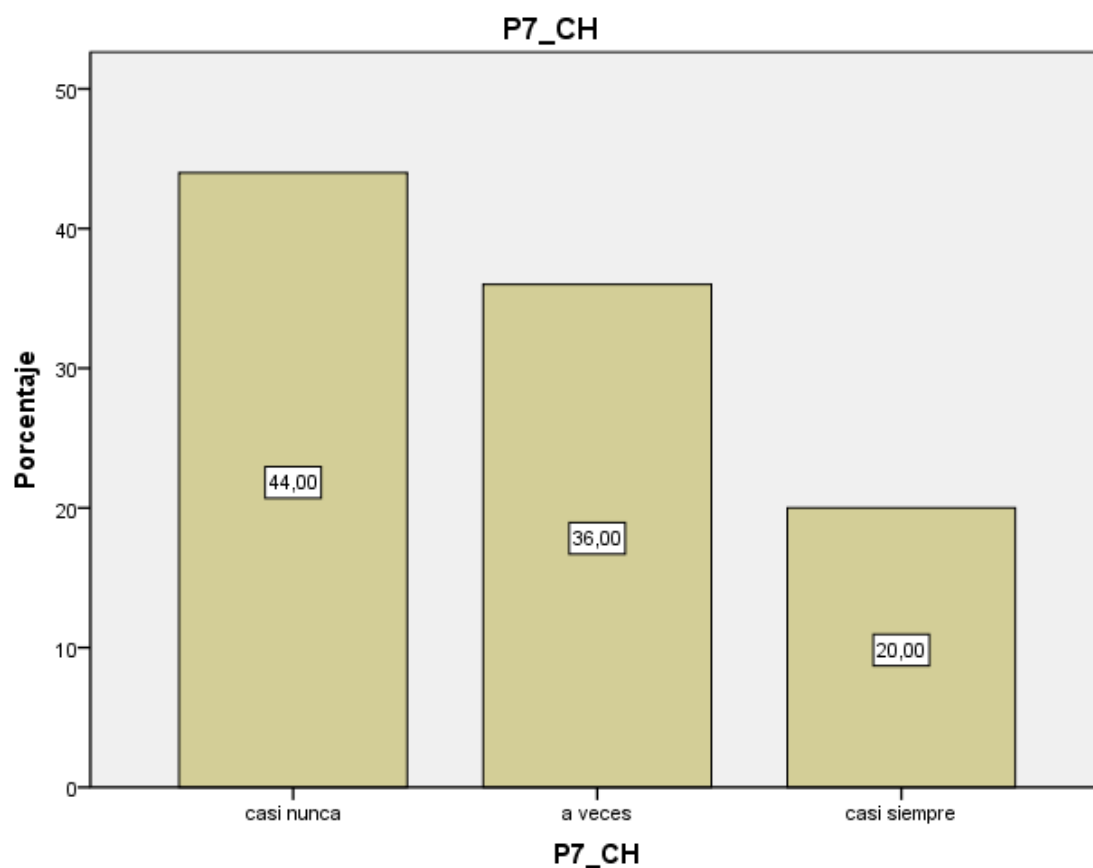


PREGUNTA 7:

¿La motivación es importante en el rendimiento de las personas que laboran en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	11	44,0	44,0	44,0
	a veces	9	36,0	36,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Con respecto a la motivación un 56% considera es importante para el rendimiento de las personas, mientras que un 44% considera que casi nunca.

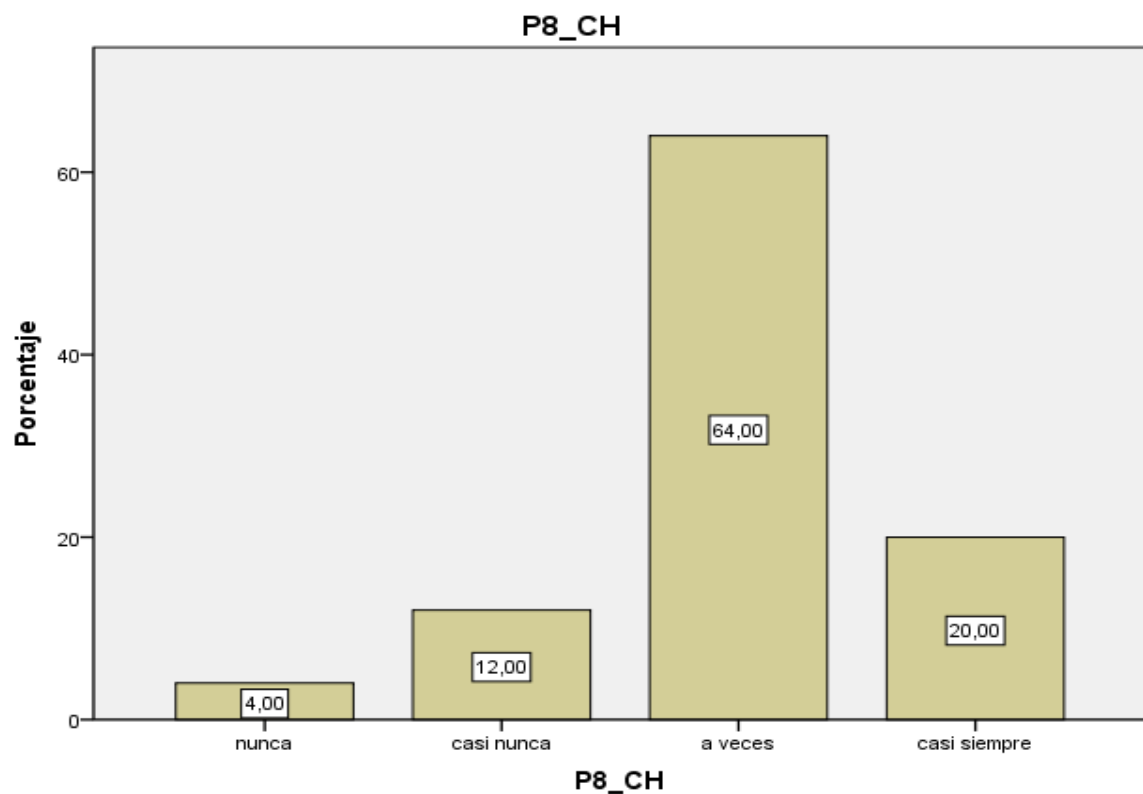


PREGUNTA 8:

¿La planificación y la organización en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.influye positivamente en sus compañeros de trabajo?

		P8_CH		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	nunca	1	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	3	12,0	12,0	16,0
	a veces	16	64,0	64,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 84% de los encuestados considera que la planificación y la organización en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C .influye positivamente en sus compañeros de trabajo, mientras que el 16% casi nunca y nunca

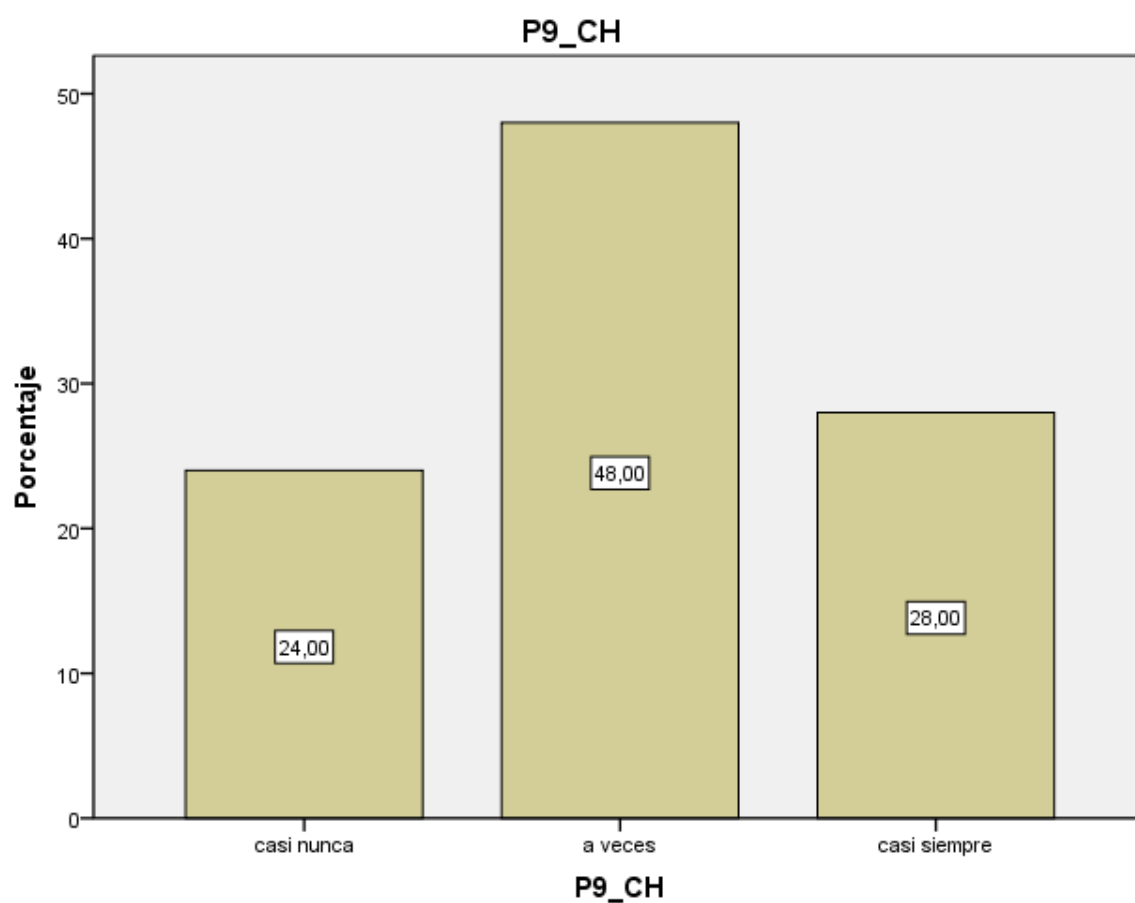


PREGUNTA 9:

¿La motivación permite al empleado las posibilidades para desarrollar sus capacidades y habilidades, en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	6	24,0	24,0	24,0
	a veces	12	48,0	48,0	72,0
	casi siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 76% de los encuestados considera que la motivación permite al empleado las posibilidades para desarrollar sus capacidades y habilidades, en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

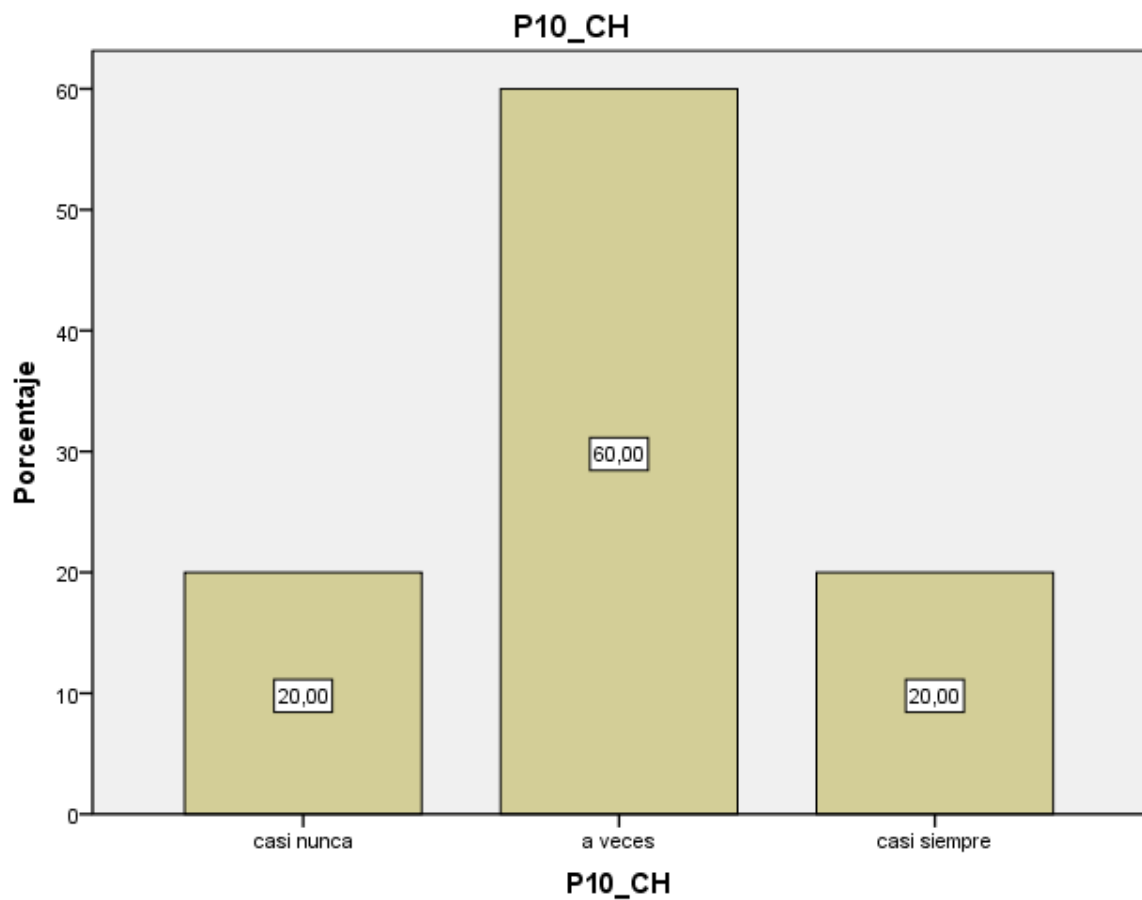


PREGUNTA 10:

¿Las formas de comunicación y expresión, influyen en la motivación del personal de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	a veces	15	60,0	60,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Sobre las formas de comunicación y expresión los encuestados refieren que el 80% influyen en la motivación del personal de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, mientras un 20% indica que casi nunca influye.

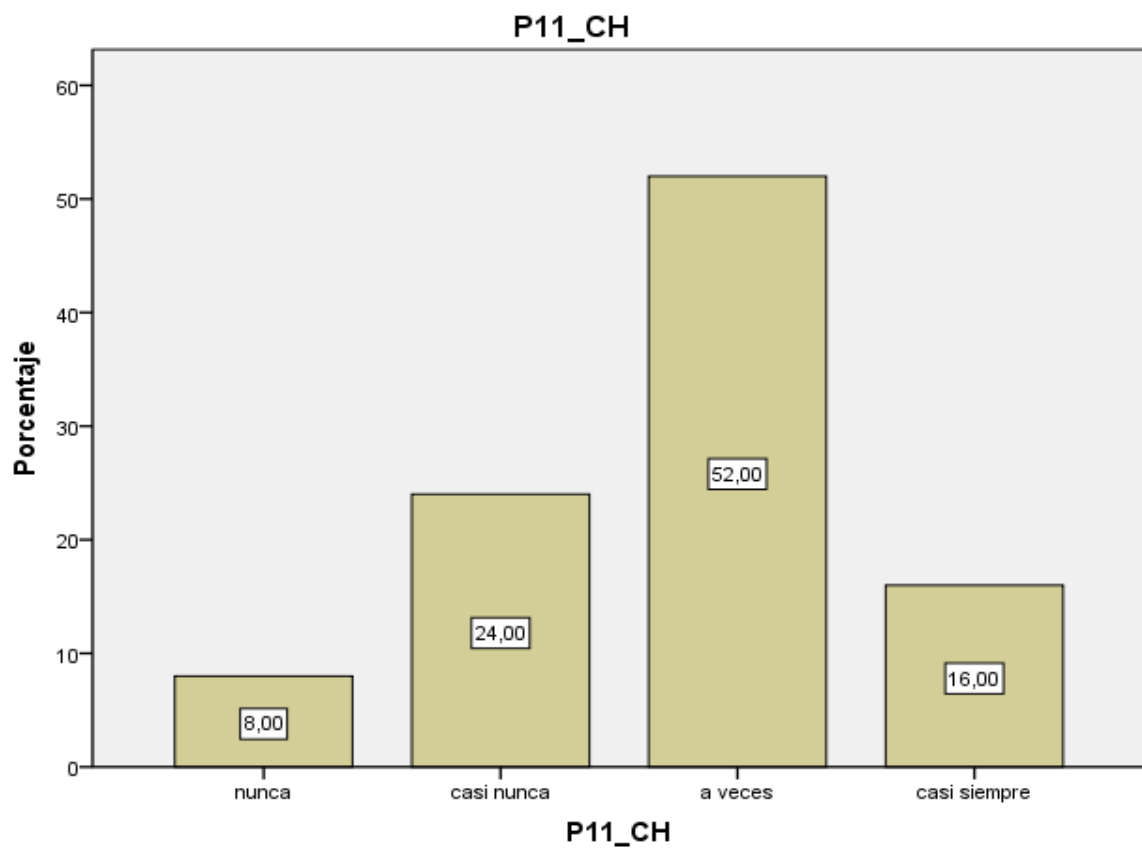


PREGUNTA 11:

¿El uso y aplicación de la tecnología influyen directamente en el desempeño laboral del personal de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	2	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	6	24,0	24,0	32,0
	a veces	13	52,0	52,0	84,0
	casi siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 68% manifiesta que el uso y aplicación de la tecnología influyen directamente en el desempeño laboral del personal de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, mientras el 32% manifiesta que nunca y casi.

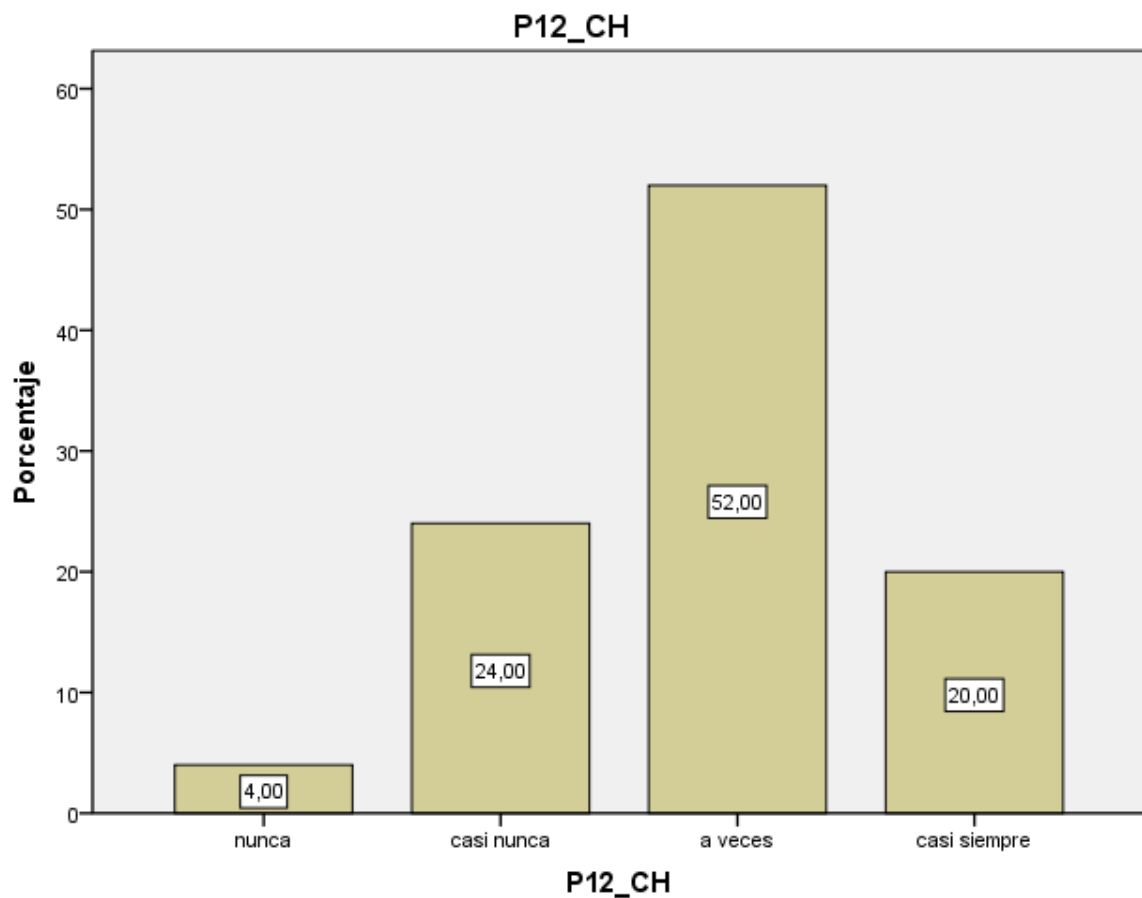


PREGUNTA 12:

¿No saber operar equipos de última generación en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C le provoca frustración?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	6	24,0	24,0	28,0
	a veces	13	52,0	52,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 72% manifiesta no saber operar equipos de última generación en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C le provoca frustración, mientras que el 28% indica que nunca o casi nunca le provoca frustración.

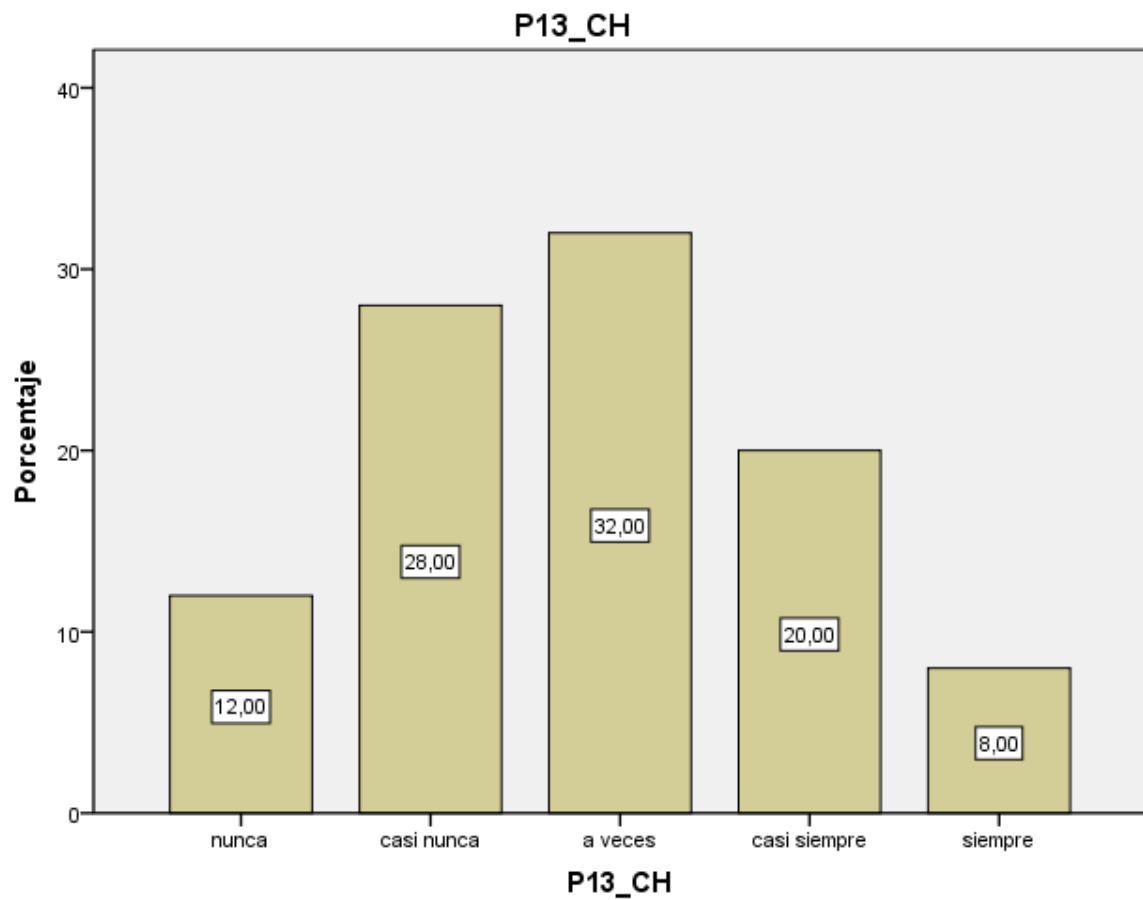


PREGUNTA 13:

¿En la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C se brinda capacitación al personal sobre equipos que no sabe operar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	3	12,0	12,0	12,0
	casi nunca	7	28,0	28,0	40,0
	a veces	8	32,0	32,0	72,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	92,0
	siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 60% de los encuestados manifiesta que reciben capacitación sobre equipos que no sabe operar, mientras que 40% indica lo contrario.

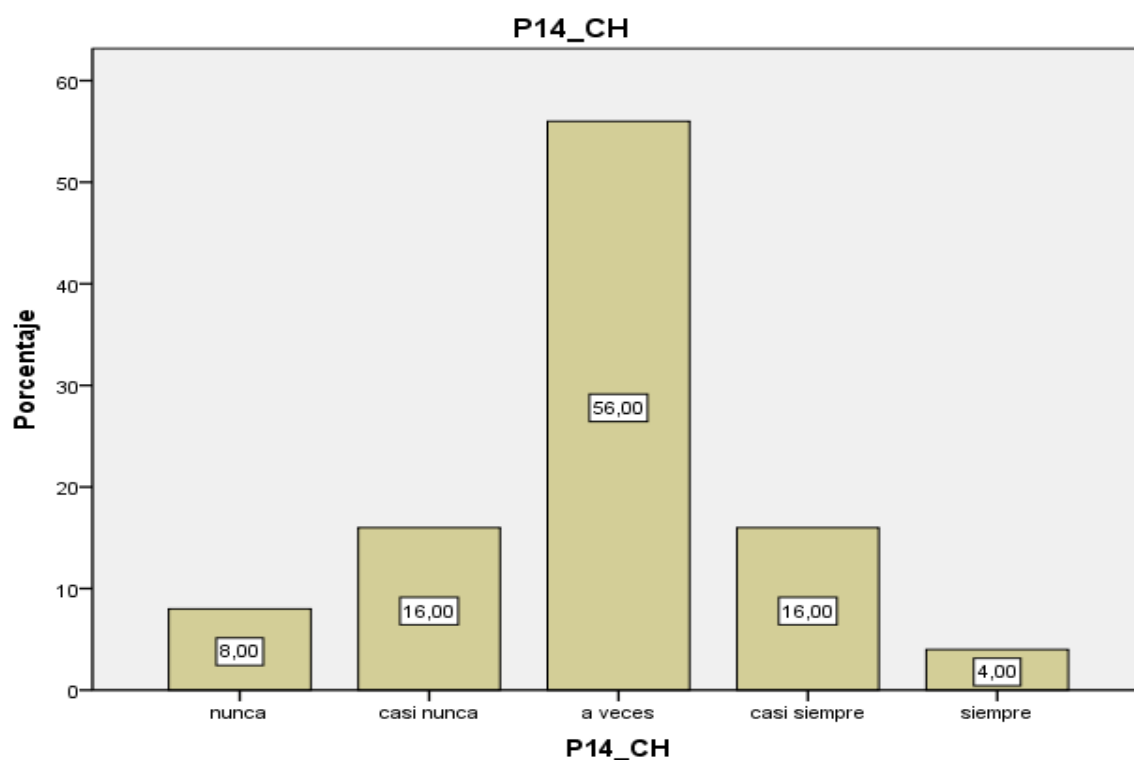


PREGUNTA 14:

¿La agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, cuenta con técnicos de los equipos que opera en los diversos turnos para la solución de problemas?

		P14_CH			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	2	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	4	16,0	16,0	24,0
	a veces	14	56,0	56,0	80,0
	casi siempre	4	16,0	16,0	96,0
	siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 20% de los encuestados manifiesta que siempre la agencia marítima Dolmar SAC, cuenta con técnicos de los equipos que opera en los diversos turnos para la solución de problemas, mientras el 56% indica que a veces se encuentran disponibles y un 8% indica que nunca.

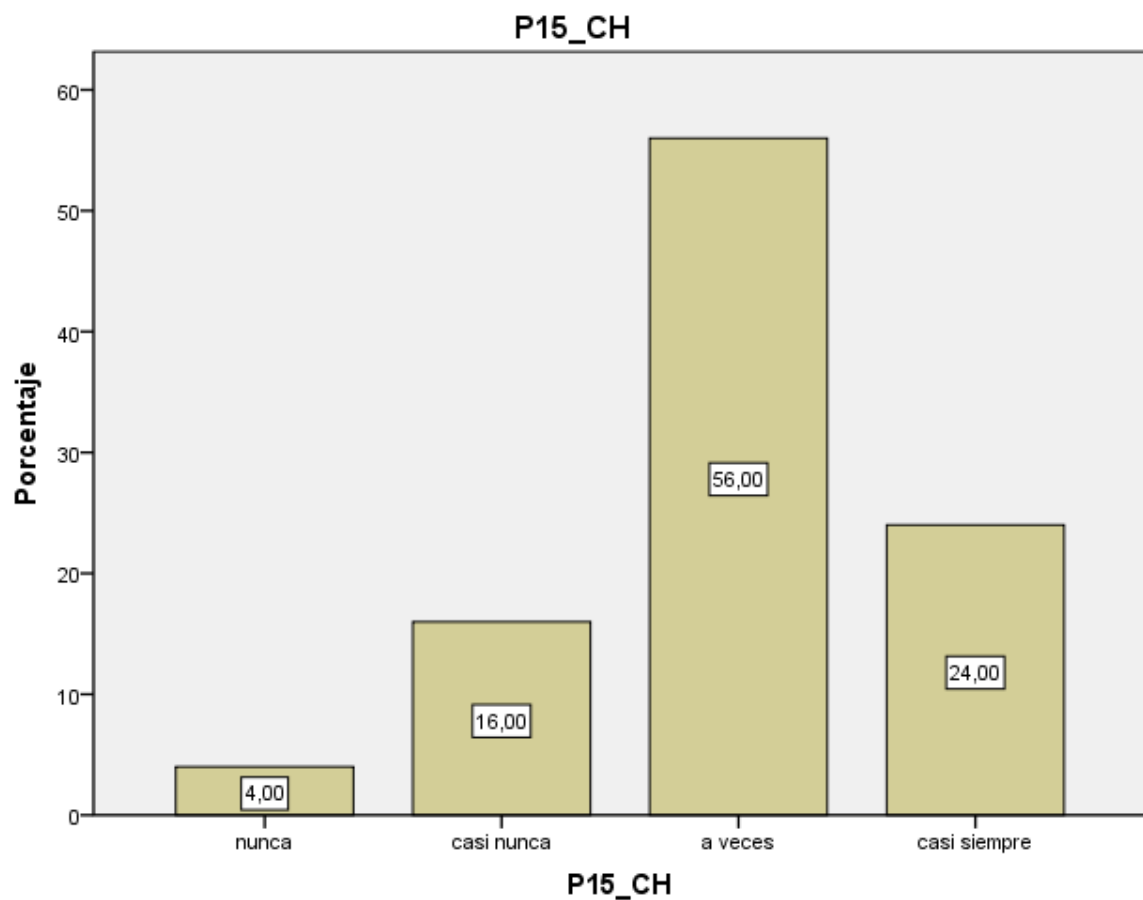


PREGUNTA 15:

¿Considera útil el uso de la tecnología en la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	4	16,0	16,0	20,0
	a veces	14	56,0	56,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El 80% de los entrevistados manifiesta que considera útil el uso de la tecnología en la agencia marítima Dolmar SAC, mientras que le 20% no lo considera así.



5.1.1 Descripción de los resultados de los resultados sobre el Comportamiento humano en la Agencia Marítima DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C.

Tabla 4

Resultados sobre el comportamiento humano.

COMPORTAMIENTO_HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	a veces	15	60,0	60,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

De la tabla N° 4 se deduce que el 60.0 % de los Trabajadores encuestados considera que a veces el comportamiento humano influye en el clima organizacional mientras el 24.0 % lo considera casi siempre. Un 16.0 % responde que casi nunca influye el comportamiento humano.

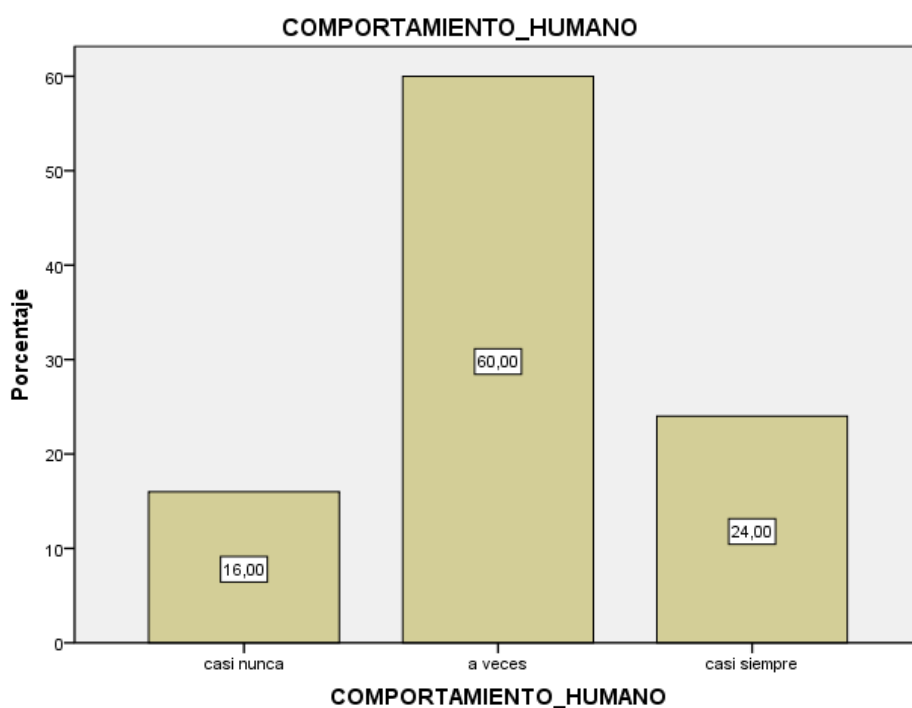


Figura 1. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable comportamiento humano.

5.1.2 Descripción de los resultados sobre el clima organizacional en la Agencia Marítima DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C

Tabla 5

Resultados del clima organizacional

CLIMA_ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi siempre	4	16,0	16,0	16,0
	Siempre	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

De la tabla N° 5 se deduce que el 84.0 % considera que siempre hay un clima organizacional en la agencia marítima y el 16.0 % responde casi siempre.

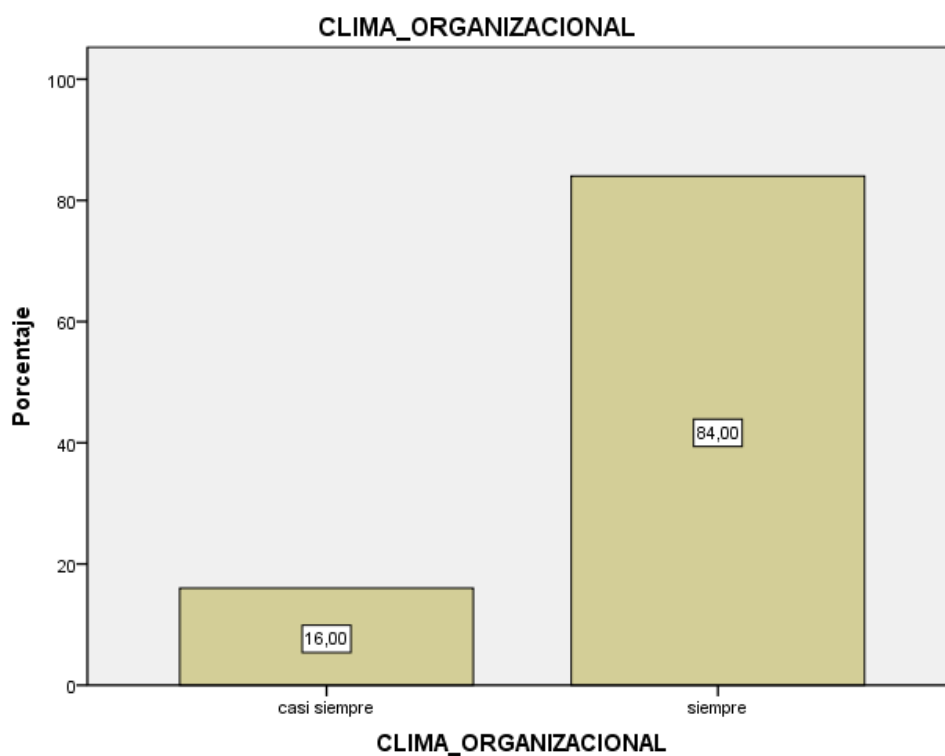


Figura 2. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable clima organizacional

5.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión relación interpersonal en la Agencia Marítima DOLMAC SAC

Tabla 6

Resultados para la dimensión relación interpersonal

		Relacion_Interpersonal		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	a veces	15	60,0	60,0	76,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

De la tabla N°6 podemos decir que un 60.0 % de los trabajadores encuestados responde que a veces la relación interpersonal influye, mientras un 24.0 % menciona casi siempre y el 16.0 % responde casi nunca.

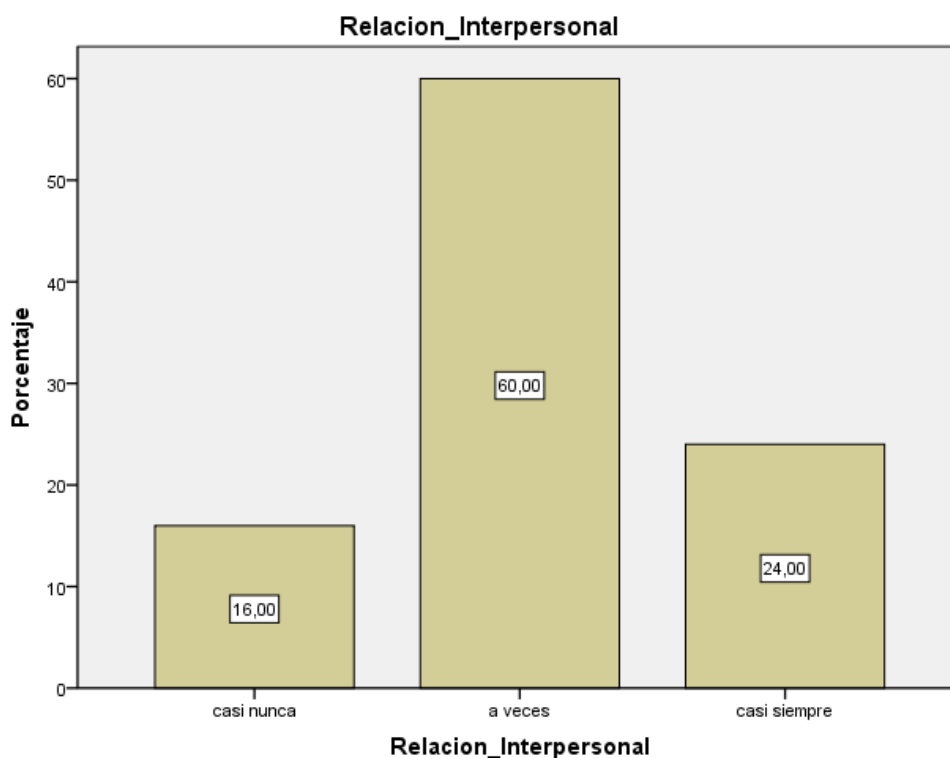


Figura 3 Grafico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión relación interpersonal.

5.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión Factor motivacional en la Agencia Marítima DOLMAC SAC

Tabla 7

Resultados de la dimensión Factor motivacional

		Factor Motivacional		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	a veces	15	60,0	60,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

La Tabla N°7 muestra que el 60% considera que a veces el factor motivacional influye, mientras un 20.0 % lo considera casi siempre. Otro 20.0 % responde que casi nunca el factor motivacional influye.

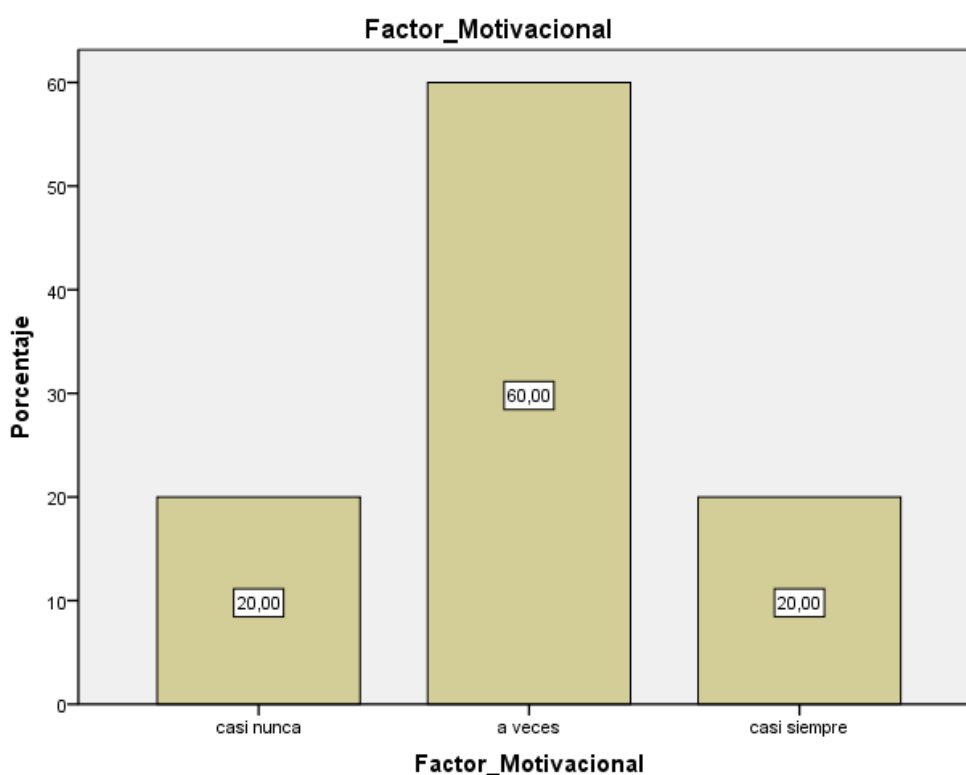


Figura 4 Grafico de barras de la dimensión factor motivacional.

5.1.5 Descripción de los resultados de la dimensión Tecnología en la Agencia Marítima DOLMAC SAC

Tabla 8

Resultados para la dimensión Tecnología.

		Tecnología		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	a veces	16	64,0	64,0	80,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En la Tabla N°8 se muestra que el 64.0 % responde que a veces la tecnología influye, mientras un 20.0 % lo considera casi siempre. Un 16.0 % responde que casi nunca la tecnología influye.

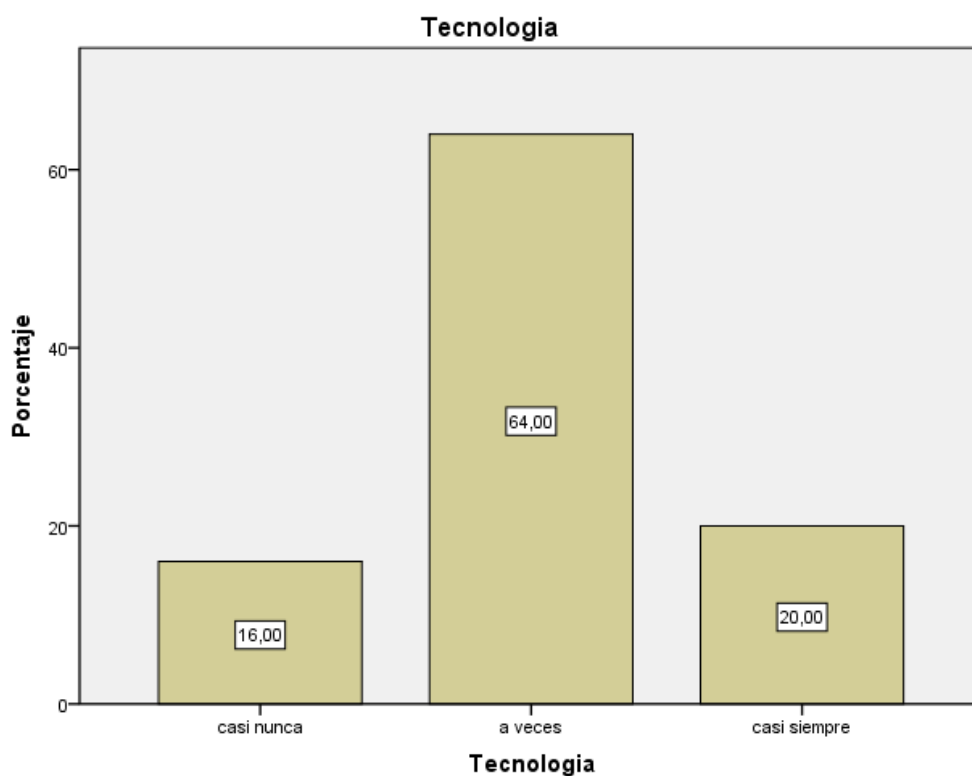


Figura 5 Grafico de barras de la dimensión tecnología.

5.2 Análisis Estadístico Inferencial

Cuando la muestra es como máximo de tamaño 30 se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk. En este caso se tiene que la cantidad de datos de la muestra es 25.

5.2.1 Evaluación de la normalidad de las variables

Tabla 9

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk a las variables medidas: comportamiento humano y clima organizacional.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA_ORGANIZACIONAL	,506	25	,000	,445	25	,000
COMPORTAMIENTO_HUMANO	,310	25	,000	,786	25	,000

ANO

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comprobamos que el p valor= 0.000 es menor que 0.05, entonces para este caso la **distribución para las variables no es normal**. Por lo tanto se hace uso de una **prueba no paramétrica** para las pruebas de hipótesis. En este caso usaremos la **prueba de Rho de Spearman** para evaluar la relación entre dos variable que tienen categorías ordinales

5.2.2 Prueba de Hipótesis

La prueba de hipótesis general, se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H_i: Existe relación significativa entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H₀ No existe relación significativa entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman entre el comportamiento humano y el clima organizacional en la Agencia Marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

Correlaciones			COMPORTAM	
			CLIMA_ORGA NIZACIONAL	IENTO_HUMA NO
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACION AL	Coefficiente de correlación	1,000	-,475*
		Sig. (bilateral)		,016
		N	25	25
	COMPORTAMIENTO_HU MANO	Coefficiente de correlación	-,475*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	
		N	25	25

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

Como el p valor.= 0.016 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H₀ y se acepta la hipótesis del investigador (H_i), por lo tanto se concluye que: “Existe relación significativa entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

5.2.3 Hipótesis Específicas

5.2.3.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

La prueba de hipótesis específica H_1 , se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H_i : Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H_0 : No existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión relación interpersonal y el clima organizacional.

		Correlaciones		
			Clima Organizacional	Relación Interpersonal
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,475*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	25	25
	Relacion_Interpersonal	Coefficiente de correlación	-,475*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016 .	
		N	25	25

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

Como el p valor.= **0.016** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_i)

“Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C”.

5.2.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

H₀: No existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión factor motivacional y el clima organizacional.

Correlaciones			Clima	Factor
			Organizacional	Motivacional
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,518**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	25	25
	Factor Motivacional	Coefficiente de correlación	-,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	25	25

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

Como el p valor.= 0.008 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H₀ y se acepta la hipótesis del investigador (H₂), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

5.2.3.2 Prueba de Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C

H₀: No existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión tecnología y el clima organizacional.

		Correlaciones		
			Clima Organizacional	Tecnología
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,524**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	25	25
	Tecnologia	Coeficiente de correlación	-,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	25	25

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

Como el p valor.= 0.007 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza la H₀ y se acepta la hipótesis del investigador (H₃), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C”.

CAPÍTULO VI:

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

En base a los hallazgos diremos que la presente investigación se reafirma la existencia de la relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C. Sin embargo, cabe señalar a la conclusión que llega Africano N.; Quintero N. & Faría E. (2008), al afirmar que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral, aspecto que no compartimos ya que en nuestra investigación se reafirma la hipótesis general de las investigadoras, así también como específicas, si tomamos en cuenta que en una de las variables es el comportamiento humano, y entre las dimensiones consideramos el aspecto motivacional, como un factor importante en alcanzar las metas y objetivos de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, entendiendo que un colaborador debidamente motivado, potenciara sus capacidades al servicio de la empresa que representa.

De otra parte (Robbins, 2004, p.29) asevera que el comportamiento humano dentro de las organizaciones es el motor para lograr las metas trazadas como empresa y el colaborador al estar identificado con la institución procurar mejorar su desempeño laboral , si adicionalmente tiene una comunicación horizontal que le permita trabajar en grupo, aceptando sugerencias y amalgamando nuevos conocimientos que serán entregados a la empresa para la cual están laborando, nos aunamos a lo descrito por Cuadra A. & Veloso C. (2007) en su investigación *“Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones”*, cuando se refiere

que las relaciones interpersonales o con el superior, constituyéndose un liderazgo transformacional, transaccional, que es aceptado por medio de la comunicación horizontal en donde el colaborador puede aportar ideas y éstas son recogidas para ser insertadas en el quehacer laboral, fortaleciendo todos los aportes y opiniones de los colaboradores, en este desenvolvimiento laboral, también tiene una importancia especial el aspecto tecnológico, lo que contribuirá a que los trabajadores tenga un espíritu permanente de competitividad, en el cual confrontara sus conocimientos para ser retroalimentado con nuevos paradigmas del conocimiento y el quehacer de la atención de la agencia marítima, lo cual coliga con lo descrito por Mujica de González M. & Pérez de Maldonado I. (2007), cuando refiere que el comportamiento organizacional, entendamos como comportamiento humano es el punto medular para lograr un armonioso clima organizacional que le permita a la empresa cumplir sus metas, volviéndose cada día más eficientes y eficaces, que es lo que exige el mundo moderno de los negocios, según lo expresa (Davis y Newstrom 2009, p.57) al referirse que la interacción entre las características personales y el ambiente que lo rodea, da como resultado, la forma en la cual se conducirá una persona en determinado ambiente, concretamente en el lugar de trabajo.

En base a los hallazgos se desprende que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio.

6.2 Conclusiones

- 1.- En base a los hallazgos reafirmamos la hipótesis general de las investigadoras demostrando que existe relación entre las variables de estudio.
- 2.- Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C., siendo el p valor.= **0.000** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza **H₀** y se acepta la hipótesis del investigador (**H₁**)
- 3.- Existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, siendo el valor el p valor.= **0.000** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza **H₀** y se acepta la hipótesis del investigador (**H₂**), por lo tanto se concluye que: “Existe relación positiva entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C.
- 4.- En base a los hallazgos concluimos que existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C, siendo que el valor p valor.= **0.000** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza la **H₀** y se acepta la hipótesis del investigador (**H₃**), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar Representaciones S.A.C”.

6.3 Recomendaciones

- 1.-** En base a las exigencias modernas del negocio, se debe procurar mantener y propiciar el desarrollo del comportamiento humano al servicio de la institución de modo tal, se dinamice el clima organizacional de la empresa.
- 2.-** Propiciar el dialogo y la apertura de comunicación entre colaboradores, así también como realizar eventos para evaluar metas y hacer diagnósticos situacionales en donde todos los colaboradores participen activamente de modo tal, que se logre una identificación con la empresa, que redunde en una mejora en su profesionalismo y en el prestigio de la institución.
- 3.-** Mantener la motivación por medio de ascensos, premios y documentos de felicitación que les permita ser más competitivos y encaminarlos a que sean líderes e instructores de los nuevos colaboradores de la empresa.
- 4.-** Capacitar al personal en las nuevas tecnologías con la finalidad que puedan desarrollar sus competencias y mantener una actitud proactiva, pudiendo ser destacados en las diversas de la empresa, manteniendo el nivel de producción, lo que contribuirá a lograr los objetivos anuales de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, H. (2006). *Evaluación, diagnóstico y plan de mejora de clima laboral de una empresa comercial*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Browsers, D. & Taylor, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Universidad de Michigan.
- Brunet L. (2007). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones.”* México: Editorial Trillas.
- Chiavenato I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc. Graw-Hill.
- Estebanez, B. (2003). *Protocolo social y Empresarial*. Barcelona: Editores Asociados.
- Davis, K. Newstrom, J. (2009) *El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*. 7ª Edición. México,
- Goncalves, Alexis. (2000). *“Fundamentos del clima organizacional”*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Halpin A. & Croft D. (1963). *El Clima Organizacional* Chicago: The Midwest Administration Center. The University Of Chicago.
- Litwin, G. y R.Stringer (1986). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

López, M. (2006). Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa. España: Instituto de Estudios Almerienses.

Páramo, P. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Universidad de La Sabana.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall. México.

Stoner J. (2006) *Administración* Edit. McGraw Hill 6ta Edic.México.

REFERENCIAS HEMOROGRÁFICAS

Álvarez, S. (2001). Clima Organizacional. Conceptos teóricos e investigaciones y Resultados Reiterantes. Colombia, *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 19.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- Africano N.; Quintero N. & Faría E. (2008) "*Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago.*" Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Obtenido de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Cuadra A. & Veloso C. (2007) "*Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones.*" Universidad de Talca, Chile. Obtenido de: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Liderazgo%20clima%20y%20satisfaccion%20laboral.pdf>
- Gómez G. & Villegas de Posada M. (2006) "*El desempeño moral en la organización.*" Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301808.pdf>
- Marcillo G. (2014) *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí.* UPAO.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COMPETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf
- Mujica de González M. & Pérez de Maldonado I. (2007) "*Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad.*" Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela. Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico. Fecha de consulta: 6 de 10 de 2016. < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>>

ANEXOS

Título: El comportamiento humano y su relación con el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición operacional
¿Existe relación del comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC? Problema Específico ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC? ¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC?	Determinar la relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC. Objetivo específico Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC. Determinar la relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC.	Existe relación entre el comportamiento humano y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC. Hipótesis específico Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC. Existe relación entre los factores motivacionales y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC.	(Variable X) Comportamiento humano Dimensiones Relaciones interpersonales Factores motivacionales Tecnología	Conducta de los colaboradores en el quehacer laboral desde la perspectiva de su personalidad.

¿Cuál es la relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC?	Determinar la relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC.	Existe relación entre la tecnología y el clima organizacional de la agencia marítima Dolmar SAC.	(Variable Y) Clima organizacional Dimensiones Comunicación Solución de conflictos laborales Talento humano	Conjunto de percepciones compartidas por los empleados respecto a factores de su entorno laboral.
---	---	--	--	---

INSTRUMENTO:

Estimado Colaborador: Después de haber sido informado adecuadamente sobre el propósito científico de nuestra encuesta., agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de las preguntas de la presente encuesta. Para ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas:

VARIABLE: Comportamiento humano DIMENSIONES: - Relaciones interpersonales. - Factores motivacionales. - Tecnología.	S I E M P R E	C A S I S I E M P R E	A V E C E S	C A S I N U N C A	N U N C A
DIMENSION: Relaciones interpersonales.					
1.- ¿Considera usted que el respeto es importante en las relaciones interpersonales dentro de la agencia marítima Dolmar SAC?					
2.- ¿Laboraría en su centro de trabajo si se presentan inconvenientes que generen que el lugar se vuelva insostenible?					
3.- ¿Influyen las relaciones interpersonales entre sus compañeros de la agencia marítima Dolmar SAC en su producción?					
4.- ¿El éxito que se experimenta en la vida y en el trabajo depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas de la empresa Dolmar <u>sac</u> ? Indique en qué grado.					
5.- ¿En la agencia marítima Dolmar SAC . considera que las relaciones interpersonales son importantes?					
DIMENSION: Factores motivacionales.					
6.- ¿Considera que tomar medidas, con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos, es necesario constantemente dentro de la agencia marítima Dolmar SAC?					
7.- ¿La motivación es importante en el rendimiento de las personas que laboran EN la agencia marítima Dolmar SAC .					

8.- ¿La planificación y la organización en la agencia marítima Dolmar SAC .influye positivamente en sus compañeros de trabajo?					
9.- ¿La motivación permite al empleado las posibilidades para desarrollar sus capacidades y habilidades, en la agencia marítima Dolmar SAC?					
10.- ¿Las formas de comunicación y expresión, influyen en la motivación del personal de la agencia marítima Dolmar SAC?					
DIMENSION: Tecnología.					
11.- ¿El uso y aplicación de la tecnología influyen directamente en el desempeño laboral del personal de la agencia marítima Dolmar SAC?					
12.- ¿No saber operar equipos de última generación en la agencia marítima Dolmar SAC le provoca frustración?					
13.- ¿En la agencia marítima Dolmar SAC se brinda capacitación al personal sobre equipos que no sabe operarlo?					
14.- ¿La agencia marítima Dolmar SAC, cuenta con técnicos de los equipos que opera en los diversos turnos para la solución de problemas?					
15.- ¿Considera útil el uso de la tecnología en la agencia marítima Dolmar SAC?					

INSTRUMENTO:

Estimado Colaborador: Después de haber sido informado adecuadamente sobre el propósito científico de nuestra encuesta., agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de las preguntas de la presente encuesta. Para ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas:

VARIABLE: Clima organizacional	S I E M P R E	C A S I S I E M P R E	A V E C E S	C A S I N U N C A	N U N C A
1.- ¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?					
2.- ¿Tiene libertad para expresar sus incomodidades o pensamientos personales acerca de una u otra situación?					
3.- ¿Considera usted la comunicación es un fenómeno que se da de forma natural en cualquier organización?					
4.- ¿Es para usted la comunicación el proceso social más importante entre el personal que labora en su centro de trabajo? Indique en qué grado.					
5.- Para usted, ¿la comunicación influye directamente en el clima organizacional?					
6.- ¿Huir de los problemas le parece ser una buena forma de solucionar los conflictos laborales?					
7.- ¿Los conflictos influyen directamente a los objetivos de la organización?					
8.- ¿Los conflictos laborales generan un ambiente tenso entre todos los colaboradores y tiempo improductivo en las actividades?					
9.- ¿Las organizaciones deben de buscar estrategias para poder identificar y solucionar los diferentes conflictos que se presenten dentro de ella?					
10.- ¿La solución de conflictos laborales genera aumento de la cohesión del grupo?					
11.- ¿Considera usted que es el factor más importante para ser realmente competitivos y altamente productivos en los mercados modernos?					

12.- ¿El talento humano, se ve reflejado en el mantenimiento de altos estándares de producción, eficacia y eficiencia?					
13.- ¿Debe ser practicado y destacado en todos los niveles de la organización?					
14.- ¿La administración del talento humano existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones?					
15.- ¿El talento humano se ve reflejado en características que distinguen la organización de otras organizaciones e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman?					

Análisis de los ítems de Comportamiento Humano

Ítems	Correlación ítem- test inicial	Correlación ítem- test final
1. ¿Considera usted que el respeto es importante en las relaciones interpersonales dentro de la agencia marítima Dolmar SAC?	,206	,879
2. ¿Laboraría en su centro de trabajo si se presentan inconvenientes que generen que el lugar se vuelva insostenible?	,270	,872
3. ¿Influyen las relaciones interpersonales entre sus compañeros de la agencia marítima Dolmar SAC en su producción?	,262	,773
4. ¿El éxito que se experimenta en la vida y en el trabajo depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas de la empresa Dolmar <u>sac</u> ? Indique en qué grado.	,479	,960
5. ¿En la agencia marítima Dolmar sac, considera que las relaciones interpersonales son importantes?	,076	,882
6. ¿Considera que tomar medidas, con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos, es necesario constantemente dentro de la agencia marítima Dolmar SAC?	,066	,882
7. ¿La motivación es importante en el rendimiento de las personas que laboran en la agencia marítima Dolmar SAC .	,128	,878
8. ¿La planificación y la organización en la agencia marítima Dolmar SAC .influye positivamente en sus compañeros de trabajo?	,153	876
9. ¿La motivación permite al empleado las posibilidades para desarrollar sus capacidades y habilidades, en la agencia marítima Dolmar SAC?	,089	,779
10. ¿Las formas de comunicación y expresión, influyen en la motivación del personal de la agencia marítima Dolmar SAC?	-,0.16	,885

11. ¿El uso y aplicación de la tecnología influyen directamente en el desempeño laboral del personal de la agencia marítima Dolmar SAC?	,125	,779
12. ¿No saber operar equipos de última generación en la agencia marítima Dolmar SAC le provoca frustración?	,179	,825
13. ¿En la agencia marítima Dolmar SAC se brinda capacitación al personal sobre equipos que no sabe operarlo?	,269	,972
14. ¿La agencia marítima Dolmar SAC, cuenta con técnicos de los equipos que opera en los diversos turnos para la solución de problemas?	,057	,981
15. ¿Considera útil el uso de la tecnología en la agencia marítima Dolmar SAC?	,146	,877

Análisis de los ítems clima organizacional

Ítems	Correlación ítem- test inicial	Correlación ítem- test final
1. ¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?	,206	,875
2. ¿Tiene libertad para expresar sus incomodidades o pensamientos personales acerca de una u otra situación?	,270	,872
3. ¿Considera usted la comunicación es un fenómeno que se da de forma natural en cualquier organización?	,262	,873
4. ¿Es para usted la comunicación el proceso social más importante entre el personal que labora en su centro de trabajo? Indique en qué grado.	,479	,860
5. Para usted, ¿la comunicación influye directamente en el clima organizacional?	,076	,882
6. ¿Huir de los problemas le parece ser una buena forma de solucionar los conflictos laborales?	,066	,782
7. ¿Los conflictos influyen directamente a los objetivos de la organización?	,128	,878
8. ¿Los conflictos laborales generan un ambiente tenso entre todos los colaboradores y tiempo improductivo en las actividades?	,153	,876
9. ¿Las organizaciones deben de buscar estrategias para poder identificar y solucionar los diferentes conflictos que se presenten dentro de ella?	,089	,779
10. ¿La solución de conflictos laborales genera aumento de la cohesión del grupo?	-,016	,780
11. ¿Considera usted que es el factor más importante para ser realmente competitivos y altamente productivos en los mercados modernos?	,125	,779
12. ¿El talento humano, se ve reflejado en el mantenimiento de altos estándares de producción, eficacia y eficiencia?	,179	,868

13. ¿Debe ser practicado y destacado en todos los niveles de la organización?	,269	,872
14. ¿La administración del talento humano existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones?	,057	,881
15. ¿El talento humano se ve reflejado en características que distinguen la organización de otras organizaciones e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman?	,146	,777

Comportamiento humano

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
trabajador 1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
6	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
7	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
9	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
10	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
11	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
12	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3
13	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
14	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3
17	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
19	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3
21	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
22	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
25	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3

Clima Organizacional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
5	2	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	1	5
5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5
2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5
5	2	5	4	5	5	3	2	5	4	4	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5
5	5	2	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5
5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
5	5	3	5	5	5	5	2	5	3	2	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	3	5

Validación del Instrumento

Dicha validación ha sido verificada y/o confirmada por 05 expertos los cuales dieron la conformidad del mismo.

**FICHA
DATOS DEL EXPERTO**

Nombre completo : Ceres Herrera Gálvez.

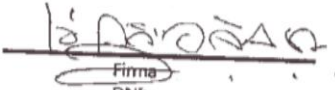
Profesión : Psicóloga

Grado académico : Doctora.

Características que lo determinan como experto:

Se hace una breve síntesis de su experiencia docente o profesional que esté relacionada con la variable a validar, también se puede indicar la experiencia en el ámbito de la investigación o en la elaboración de instrumentos. Se incluye cualquier otra información que sea relevante para caracterizarlo como experto.

Jefe de la Oficina de Investigación, Danelle
e Investigador de la EDDHNL.


Firma
DNI: