

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima Laboral en los trabajadores de CONADIS ubicado en el Distrito del
Cercado de Lima

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Melchor Baltazar Pizarro Rodríguez

Lima – Perú

2018

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, mi esposa Katty Bendezú y a mi pequeño hijo Allan Emir Pizarro Bendezú, por apoyarme en todo momento y el haberme dado la oportunidad de continuar y cumplir mis objetivos; Sobre todo por ser un excelente ejemplo de perseverancia, superación, digna de admiración y respeto a seguir.

Mi agradecimiento especial y sincero a todas las personas que fueron partícipes y formaron parte en bien del presente trabajo de investigación, a la institución que me dio apertura y facilidad para realizar la investigación y evaluación.

A Dios por haberme brindado cada una de las experiencias que me ayudaron a crecer y por haber guiado mis pasos por el sendero de la Psicología que ha traído retos y satisfacciones a mi vida.

A todos mis profesores que aportaron en mi formación académica y profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de la Facultad de Psicológica y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima Laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima” bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

Razón por la cual espero que el presente trabajo de investigación sea evaluado y aprobado.

Atentamente,

Melchor Baltazar Pizarro Rodríguez

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1.	Descripción de la realidad problemática	12
1.2.	Formulación del problema	16
	1.2.1. Problema general	16
	1.2.2. Problema específico	17
1.3.	Objetivos	17
	1.3.1. Objetivo general	17
	1.3.2. Objetivo específico	17
1.4.	Justificación e importancia de la investigación	18

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1.	Antecedentes	21
	2.1.1. Internacionales	21
	2.1.2. Nacionales	23
2.2.	Bases Teóricas	25
2.3.	Definición conceptual	28

CAPÍTULO III: Metodología

3.1.	Tipo y diseño utilizado	31
3.2.	Población y muestra	31
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	33
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	36

CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1.	Procesamiento de los resultados	43
4.2.	Presentación de los resultados	43
4.3.	Análisis y discusión de los resultados	52
4.4.	Conclusiones	54
4.5.	Recomendaciones	55

CAPÍTULO V: intervención

5.1.	Denominación del programa	56
5.2.	Justificación del problema	56
5.3.	Establecimiento de objetivos	58
5.4.	Sector al que se dirige	64
5.5.	Establecimiento de conductas problemas/meta	64
5.6.	Metodología de la intervención	66
5.7.	Instrumentos/material a utilizar	67
5.8.	Cronograma	68

Referencias bibliográficas	73
-----------------------------------	-----------

Anexos	78
---------------	-----------

Apéndice 1: Matriz de consistencia	79
------------------------------------	----

Apéndice 2: Protocolo de Escala de CL – SPC	81
---	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Clima Laboral	34
Tabla 2.	Categorización diagnóstica de Sonia Palma	39
Tabla 3.	Confiabilidad de la Escala de Clima laboral - SPC	39
Tabla 4.	Prueba de normalidad Escala de Clima laboral – SPC	41
Tabla 5.	Medida estadística de Clima laboral	44
Tabla 6.	Medidas estadísticas de los factores de Clima laboral	45
Tabla 7.	Niveles de Clima Laboral	44
Tabla 8.	Nivel de Clima laboral en el factor Realización personal	45
Tabla 9.	Nivel de Clima laboral en factor Involucramiento Laboral.	47
Tabla 10.	Nivel de Clima laboral en factor Supervisión	48
Tabla 11.	Nivel de Clima laboral en factor Comunicación.	49
Tabla 12.	Nivel de Clima laboral en factor Condiciones Laborales.	50

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Percepción del Clima organizacional según Likert	26
Figura 2.	Tipos de Clima según Likert	28
Figura 3.	Características descriptivas del Clima Laboral Según Palma	33
Figura 4.	Prueba de normalidad de Escala – SPC	42
Figura 5.	Niveles de Clima Laboral	47
Figura 6.	Nivel de Clima laboral en Factor Realización personal	48
Figura 7.	Nivel de Clima laboral en Factor Involucramiento Laboral.	49
Figura 8.	Nivel de Clima laboral en Factor Supervisión	50
Figura 9.	Nivel de Clima laboral en Factor Comunicación.	51
Figura 10.	Nivel de Clima laboral en Factor Condiciones Laborales.	52

RESUMEN

La presente investigación es de diseño cuantitativo no experimental de tipo descriptivo correlacional. Teniendo como objetivo general conocer el nivel de Clima laboral en 70 trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima laboral de SPC. La información fue procesada mediante el SPSS 22.

Los resultados obtenidos nos muestran que el 17,1 % de los trabajadores perciben y consideran que tienen un clima laboral desfavorable, mientras que un 35,7 % como medio y por otro lado un 47,1% consideran que el clima laboral es favorable; con respecto a los niveles de clima laboral por factores en el primer factor realización personal, obtuvo un resultado que lo ubica en la categoría media , mientras que en los demás factores como es el caso de Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales obtuvo un porcentaje equivalente a la categoría Favorable.

Palabras clave: Clima laboral, entidad, estado, estrés, realización personal.

ABSTRACT

The present investigation is of non-experimental quantitative design of descriptive correlational type. With the general objective of knowing the level of labor climate in 70 workers of Conadis located in the district of Cercado de Lima. The instrument used was the SPC Work Climate Scale. The information was processed through the SPSS 22.

The results obtained show us that 17.1% of the workers perceive and consider that they have an unfavorable working environment, while 35.7% as an average and 47.1% consider that the work climate is favorable; with respect to work environment levels by factors in the first factor of personal achievement, it obtained a result that places it in the middle category, while in the other factors such as the case of Labor Participation, the supervision, communication and conditions of work obtained a percentage equivalent to the Favorable category.

Key words: Labor climate, entity, state, stress, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como objetivo identificar el nivel del Clima laboral en que se encuentran los trabajadores, el estudio está estructurado por los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, en donde se describe la realidad problemática del clima laboral, la formulación del problema, objetivos y justificación, ya que la variable en cuestión se encuentra presente en diferentes ámbitos, lugares y población, y una de ellas es en donde se desarrolla el estudio.

En el capítulo II, se explica el marco teórico, en donde encontramos los antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el problema de investigación, también las diferentes bases teóricas y definición conceptual de la variable a estudiar con la intención de enriquecer la presente investigación.

En el capítulo III, se expone la metodología del presente trabajo de investigación, población en donde se realizó la investigación, teniendo en cuenta algunos criterios de inclusión y exclusión, la variable y operacionalización, el tipo, diseño, y técnicas e instrumento de evaluación para la recolección de información.

En el capítulo IV, se encontrará la presentación de las tablas y gráficos de los resultados obtenidos, el análisis y discusión de los resultados obtenidos mediante la prueba psicométrica empleada en la investigación, las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo V: se ofrece el programa de intervención psicológica con la finalidad de mejorar la percepción y ambiente de trabajo en donde desarrollan sus actividades laborales diarias, a su vez ayudará a fortalecer las relaciones y actividades de integración entre el personal que labora en dicha institución, con el fin de mejorar su desempeño laboral en el mismo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente la importancia e incidencia del Clima Laboral en las organizaciones, diferentes áreas y ámbitos laborales ha ido cobrando más fuerza; como refiere Hogdetts y Altman (como se citó en Casana, 2015), las personas desempeñan un papel esencial en las organizaciones, esto conlleva a que la misma requiera de una mayor producción y efectividad al momento de cumplir con sus funciones designas, es muy importante tener en cuenta la percepción que tiene los trabajadores, identificar a las personas clave para el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Palma (2004), nos habla de la existencia de 5 factores del Clima laboral los cuales son la Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, los cuales son indicadores para el desarrollo de un mejor nivel de Clima laboral.

Es importante tener en cuenta que al trabajar con una institución jerarquizada se tiene que respetar todos los parámetros establecidos para su desarrollo y desenvolvimiento, pero también hay que conocer al personal con que se cuenta, los puntos positivos y/o negativos de los mismos, las expectativas de crecimiento y superación dentro de la empresa. En la actualidad, el clima laboral ha captado el interés de las instituciones tanto públicas como privadas, ya que se ha dado a conocer sobre el impacto positivo que esta ejerce en la productividad de sus trabajadores, al generar una mejora continua en las condiciones de trabajo. Alcántar, Maldonado y Arcos (como se citó en Manosalvas, Manosalvas y Nieve, 2015).

Según Hernández (como se citó en Gómez, 2017). En las organizaciones a nivel mundial, el clima laboral o Clima organizacional es considerado de suma importancia para llegar alcanzar un buen y alto nivel

de eficiencia laboral, ya que este influye de forma directa en el desempeño de los colaboradores, viéndose reflejado en los resultados obtenidos en la empresa. Medir el clima laboral permite obtener información para actuar de forma preventiva y actuar de forma inmediata para el fortalecimiento y mejora de las condiciones laborales, para el desempeño y dinámica dentro de la organización, de la cual depende el éxito tanto de las empresas como la de sus trabajadores.

Es por esta razón que se decidió trabajar con el tema Clima laboral, y el presente trabajo de investigación tiene el objetivo de conocer cuál es el nivel en que se encuentran los trabajadores de Conadis, lugar en donde se realizará la investigación, y para que por medio de esta se puedan ofrecer alternativas de solución, estrategias para mejorar y hacer frente a la problemática que pudiera estar presentándose dentro de la institución, ya que el Clima laboral no es tratado o considerado como se debe, por lo menos de forma práctica no suele ser puesto en práctica dentro del ambiente laboral y al parecer no siendo conscientes del influjo que este puede tener en el desempeño de sus trabajadores al momento de ejecutar sus dentro de la empresa.

A nivel internacional, una investigación realizada por Williams. (2013). Sobre el diagnóstico de Clima laboral en una organización pública, en Nuevo León México. Teniendo como muestra total de 20 personas evaluadas, en donde el resultado obtenido muestra que el clima laboral en los trabajadores se encuentra en un nivel medio con un 46%, del cual la dimensión motivación se encuentra en un nivel bajo con un 17%.

Garza. (2010). Cuyo tema fue el clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública, en Tamaulipas México. Teniendo como muestra de 93 trabajadores, en donde el resultado obtenido fue que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio representado por un 63% de la población evaluada.

el clima laboral tiene un papel muy importante dentro de las empresas. Great Place to Work el estudio dedicado a proyectar rankings de las mejores empresas para trabajar en más de 45 países, muestra la importancia de porque es necesario que toda institución tenga un clima laboral que sea favorable. La metodología de Great Place to Work es severa y objetiva, marcando un estándar global para determinar óptimos lugares de trabajo con fines comerciales, académicos y gubernamentales. Los hallazgos se difunden de forma anual a través de medios mundiales de altos prestigiosos, tales como las editoras, Fortune (EEUU), Le Figaro Économie (Francia), diario El Comercio (Perú), Época Magazine (Brasil), Revista Capital (Chile) y entre otros.

Este estudio es el punto de partida de toda organización y se centra en evaluar los comportamientos que se llevan en un entorno laboral, busca los factores esenciales para la creación de un excelente lugar de trabajo. Mediante la evaluación, se pide a los empleados la opinión que ellos tienen sobre las conductas que miden la forma de credibilidad, el respeto y la justicia del lugar el cual laboran. También se recolecta información sobre los niveles de orgullo y trabajo en equipo. La herramienta de la encuesta se certifica todos los años y se suele utilizar como factor clave para el estudio de grandes lugares de trabajo en las investigaciones comerciales y académicas.

En el 2011 mediante este estudio pudimos conocer que México se ubica en el peldaño 63, es decir 12 puntos por debajo del promedio de América Latina y 27 puntos respecto a Estados Unidos. Según el informe, el 35% de los centros laborales mexicanos se han dado sucesos de acoso psicológico, lo cual baja la productividad de un empleado al menos 60% y eleva los accidentes en el trabajo un 13%. Se demostró que, en México, los trabajadores mayormente no sienten perdurabilidad y no desarrollan la confianza; Cuando se da un buen clima laboral en una empresa, generalmente no es algo que se busque, no existe dicha cultura”, comentó Carlos Soto, gerente de reclutamiento de Manpower.

En una investigación realizada por la OPS y la OMS, precisan el clima laboral como un “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que impacta en la conducta y actitudes de sus miembros” (Marín, Melgar, & Castaño, 1989, pág. 92). Podemos observar una expresión de las percepciones o interpretación del individuo hacia el ambiente interno de la institución donde colabora. El concepto engloba esferas relativas a las reglas, la estructura, las relaciones interpersonales, los procesos y la manera en la que los ideales son alcanzados por la organización Gómez Rada (2004 como se citó en Alcántar, V. y Maldonado, S. 2012).

En Perú casos similares se han dado. En una publicación del diario La República (2016), en el estudio “Diagnostico del Clima Motivacional”, realizado por La Universidad Católica San Pablo de Arequipa reveló que existía una alta motivación en los colaboradores de la misma, pero un deficiente clima laboral que daban las empresas donde se mostró la insatisfacción de los empleados, afectando su desempeño, generando renuncias y por ende el incumplimiento de sus expectativas, según el estudio 7 de cada 10 trabajadores arequipeños están satisfechos dentro de su empresa, esto tiene un impacto negativo sobre la productividad regional. En 2013 dicho estudio similar arrojó resultados desfavorables. Se perdieron más de dos millones de dólares en Arequipa debido a que los trabajadores se sentían desmotivados en su centro de labores, dejando en claro como el clima laboral, influye en los trabajadores de cualquier empresa.

A nivel nacional el Ministerio de Salud (Minsa) tiene la responsabilidad de actualizar, periódicamente y de manera continua, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del sistema de gestión de la calidad en salud, promoviendo en 2009 el tema de clima laboral, tal como se menciona en el documento técnico (Ministerio de Salud; 2009. Pág. 44), de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios.

Dicha esta información y comprendida la importancia sobre el estudio del clima laboral por parte del Minsa, expertos desarrollaron en 2009 el cuestionario para el estudio del clima organizacional. Este cuestionario pretende conocer como el personal de la organización percibe el clima laboral. Se presentan 55 enunciados que miden 3 variables, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, teniendo 11 dimensiones del clima laboral, tales como la Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

Por lo expuesto anteriormente, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de clima laboral preponderante en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel Realización personal, como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?
- ¿Cuál es el nivel de Involucramiento laboral como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?

- ¿Cuál es el nivel de Supervisión, como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?
- ¿Cuál es el nivel de Comunicación, como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?
- ¿Cuál es el nivel de Condiciones laborales, como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de clima laboral preponderante en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.

1.3.2. Objetivo específico

- Identificar el nivel de realización personal como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.
- Determinar el nivel de Involucramiento laboral como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.
- Identificar el nivel de Supervisión como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.

- Determinar el nivel de Comunicación como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.
- Determinar el nivel de Condiciones laborales como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente estudio de investigación es importante porque pretende conocer mejor la perspectiva que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral, la manera en que estos la perciben, que puntos, factores estarían influyendo de manera negativa en el clima laboral dentro de la institución, por ende, también en el desempeño laboral dentro de los trabajadores. Sin dejar de mencionar que el Clima laboral ha ido cobrando cada vez más fuerza y captando la atención en el ámbito organizacional, centrándose en mejorar o incluso mantener su clima laboral en buen estado, ya sea para mejorar el rendimiento y obtención de resultados o llegar a obtener o disminuir el rendimiento en sus trabajadores, es por ello que con la presente investigación se pretende conocer cuáles serían esos factores influyentes ya sea de manera positiva o negativa en el clima laboral de los trabajadores de una institución del estado.

Ya que, al encontrar y conocer la situación, factores influyentes en los trabajadores de la institución, permitiría elaborar un plan de acción ya sea de forma preventiva o de intervención.

En países como Perú, las investigaciones en el ámbito organizacional han ido ganando interés enfocado en la satisfacción laboral, el comportamiento del consumidor, entre otros temas, pero el clima organizacional ha sido escasamente investigado (Zegarra y Arias, 2016).

Es por ello que es importante realizar este tipo de investigación, que va servir como antecedente para próximas investigaciones.

Los resultados de esta investigación, servirán como aporte en una mejor gestión en esta institución pública, sobre todo tener en cuenta de cuál es la percepción que tienen los trabajadores de esta entidad del estado, porque no todo se trata de disposiciones, también se tiene que tener en cuenta el clima laboral que existe en los integrantes de esta institución y producto de ello se obtenga un adecuado desempeño y motivación laboral.

Es importante que se aborde no solo mediante la intervención sino que también trabajar con los trabajadores de forma preventiva, para que de esta manera pueda haber una mejora constante en el Clima laboral de los trabajadores, estableciendo estrategias de intervención, trabajar con los puntos negativos que se hayan encontrado al evaluar a los trabajadores de la institución, en cualquiera de los aspectos principales a evaluar, como la identificación con la empresa, la asertividad, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, oportunidades de crecimiento que la institución ofrezca en bien del desarrollo y mejora constante de sus trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Pecino, Mañas, Díaz, Puga y Llopis (2015), realizaron un estudio sobre **“Clima y Satisfacción Laboral en el contexto universitario”**, donde tuvieron como objetivo de estudio conocer la relación que existe entre clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública, donde la muestra estuvo conformado por 318 empleados públicos del personal de administración y servicios; obteniendo como resultado que existe relación positiva y significativa en ambas variables, Clima organizacional y satisfacción laboral. De esta investigación se infiere que el innovar en las diferentes áreas en una organización, fomenta el bienestar y responsabilidad de los empleados.

Segredo, A. et al. (2015) Realizaron una investigación sobre **“Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana”**, teniendo como objetivo evaluar el clima organizacional en instituciones docentes de la mencionada Universidad, en el período de enero a diciembre del año 2013, fue una investigación descriptiva, de corte evaluativo, además se utilizó un instrumento de clima organizacional, validado en el año 2012 por Segredo. Se obtuvo como resultado que el departamento de Pediatría presenta un adecuado clima organizacional, y que por el contrario en el área de docentes llamado 10 de octubre, arrojaron como resultado, que las dimensiones de relaciones interpersonales y de trabajo se encuentran en riesgo. Por lo tanto, es necesario darles la importancia debida a las diferentes áreas de una organización.

Juárez (2012), investigó sobre **“Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”**, tendiendo como objetivo hallar la correlación entre sus dos variables. 230 personas fueron evaluadas de diversas

áreas, y de todos los turnos del Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro. Se evaluó con la escala mixta Likert Thurstone, siendo el resultado una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y clima organizacional, la conclusión del estudio fue que el clima organizacional es propicio, lo cual contribuye en una correcta prestación de servicios de la salud y por ende se un mejor desenvolvimiento del personal.

Rodríguez, Paz, Lizana, y Cornejo, (2011), investigaron sobre el **“Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”**, teniendo como objetivo demostrar si el clima y satisfacción laboral influyen en el desempeño de sus trabajadores, utilizándose el cuestionario de Clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) aplicados a 96 trabajadores. El cuestionario fue elaborado por la institución, pretendiendo evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Encontrando la existencia de influencia entre las variables.

Ali, Romero, y Andrés, (2012), realizaron una investigación **“Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada”**, en donde él fue objetivo determinar el clima imperante de la empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada en la Ciudad de Santa Marta. Utilizaron el tipo de diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 92 integrantes de la organización a quienes se les aplicó el cuestionario de Clima Organizacional creado por los autores. Los resultados arrojaron que la percepción del Clima Organizacional fue satisfactoria por parte de los empleados de esta organización, ello se pudo notar en ambos niveles jerárquicos. De esta manera se puede observar que el compromiso de los integrantes de la empresa no distingue jerarquías.

2.1.2. Nacionales

Montoya (2015), cuyo tema de investigación es la **“Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015”**, teniendo como objetivo conocer la relación entre sus dos variables en los empleados de la institución, habiendo utilizado una muestra de 93 trabajadores de ambos sexos. La evaluación se realizó con el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On (1997) y la Escala de Clima laboral de Sonia Palma (2004). El análisis que se obtuvo fue que no existe relación entre ambas variables en los trabajadores de la institución educativa, y tampoco en sus dimensiones, excepto en el componente intrapersonal de Bar-On y el clima organizacional en donde la relación es débil según los resultados estadísticos.

Pérez y Rivera (2015), investigó sobre **“El Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana”**, durante el período comprendido de abril a diciembre del 2013, donde el objetivo fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, aplicándose los cuestionarios de Clima laboral de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarcón (2010). Según refieren los autores, el total de trabajadores fueron 107 del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, siendo los resultados que existe predominio del nivel medio (57.9%) en consecuencia, el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Gamboa (2014), realizaron una investigación sobre **“El Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia”**, Empleó la Escala de Clima Laboral - SPC; cuyo objetivo era determinar el discernimiento del Clima Laboral de la compañía, obteniendo como resultado que la percepción

en los empleados se encuentra ubicado en un nivel medio teniendo tres factores críticos percibidos por los empleados, la comunicación, autorrealización y condiciones laborales. De esta manera, se infiere que la percepción del clima laboral de una organización es variable, de acuerdo al grupo ocupacional y edad, es por ello muy importante realizar reconocimientos al personal para poder ser motivados y puedan percibir un mejor clima laboral.

Alva y Domínguez (2013), realizó una investigación sobre “**El clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote**” y tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en la mencionada Universidad. Se utilizó la investigación cuantitativo - descriptiva - correlacional con un diseño no experimental transversal, dando como resultado que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo los factores más determinantes la comunicación y las condiciones laborales para la satisfacción laboral en el personal que labora en la Universidad San Pedro de Chimbote.

Duran y Medrano (2013), refiere en su estudio “**Clima Organizacional en la Comisaría PNP de Huánuco – 2013**”, el objetivo de este estudio fue analizar y determinar el clima organizacional en la Comisaria PNP – Huánuco, utilizó una investigación aplicada, el nivel descriptivo y diseño no experimental, siendo los resultados que las dimensiones que conforman el clima organizacional, estructura organizacional, motivación e identificación con la organización y con el trabajo, considerándose como bueno, mientras que las dimensiones como recurso, materiales y equipos; y remuneraciones, son las debilidades de la organización. Lo cual se infiere que en una organización la preocupación de las diferentes áreas debe ser constante, a fin de poder mejorar como institución.

2.2. Bases teóricas

Teoría de la Escuela Gestalt y Funcionalista

Brunet (Como se citó en Navarro y García 2007), nos dice que existen dos grandes escuelas dentro del concepto de clima organizacional; la primera es la Gestalt, la cual menciona que esta corriente aporta dos principios desde el punto de vista del individuo, una es el entendimiento del orden de las cosas, de cómo existen en el mundo y la otra es la creación de un nuevo orden, mediante un proceso de unificación a nivel de pensamiento; en otras palabras los trabajadores se comportan acuerdo a como perciben su entorno laboral.

Por otro lado, tenemos la escuela funcionalista, la cual señala que el pensamiento y comportamiento de un trabajador, no solo dependen del ambiente que lo rodea, sino que también de las diferencias personales que cada trabajador tiene respecto al ambiente que lo rodea. Cabe indicar que escuela gestáltica, refiere que el colaborador o individuo, se adapta a su medio porque no tiene otra opción, mientras que en la escuela de los funcionalistas mencionan que la diferencia individual de cada colaborador es importante en el medio ya que participa en la determinación del clima que exista en una organización.

Teoría de clima organizacional de Likert

La teoría de Clima Organizacional de Likert según Brunet (1987), refiere que el comportamiento de los empleados depende de la percepción que estos tengan de su entorno. Aludiendo que la reacción está determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables, las mismas que se pueden apreciar a continuación:

-Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el grado de evolución y obtención de resultados de una organización; en donde encontramos a la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

-Variables intermedias: Están orientadas a identificar la situación intrínseca y la salud de una organización; reflejado en el rendimiento, motivación, toma de decisiones, y comunicación. Estos constructos tienen gran envergadura porque conforman procesos organizacionales.

-Variables finales: Se dan como resultado del efecto de las variables anteriormente mencionadas (“Causales” / “Intermedias”); que tiene como finalidad el establecimiento de los resultados obtenidos por la organización, tales como el nivel de ganancia, de producción, de reconocimiento, entre otros.

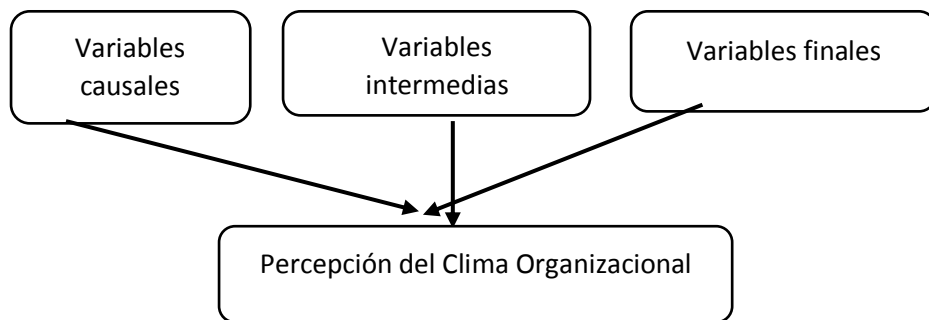


Figura 1. Representación gráfica de la percepción del clima organizacional según Likert.
Tomado de Brunet (1987).

Teniendo en cuenta las variables antes mencionadas, según Likert (como se citó en Brunet, 1987) se establecen dos tipos de Clima:

Tipos de Clima Laboral según Likert

a) Clima de Tipo Autoritario

Sistema I Autoritarismo Explotador:

En este sistema, la cima de la organización no le tiene confianza a los subordinados, no se toma en cuenta la opinión de los empleados y estos deben realizar sus actividades entorno al miedo, castigos y amenazas.

Sistema II Autoritarismo Paternalista:

Respecto a este sistema, en la cima de la organización empieza haber confianza condescendiente en sus empleados, pero es mínima, porque la mayor parte de las decisiones se toman en la cima. Asimismo existe poco trabajo en equipo. Por otro lado las recompensas y los castigos se utilizan como estrategia para incentivar a los trabajadores.

b) Clima de Tipo Participativo

Sistema III Consultivo:

En el siguiente sistema, existe interacción de parte de los superiores para con sus subordinados, también se les permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores, existe más confianza en los empleados. Aquí también las recompensas y los castigos ocasionales son productos de mejora, para motivar el estima de los trabajadores.

Sistema IV – Participación en grupo

En este sistema existe la confianza en sus empleados y Brunet (s.f) afirma “la comunicación no solo se da de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los procesos de toma de decisiones están disgregados en toda la organización y muy bien constituidos a cada uno de los niveles” (p.32). La motivación de los empleados se da por la intervención e importancia en relación a los objetivos y el rendimiento que originan los empleados. Además se vive una adecuada correlación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

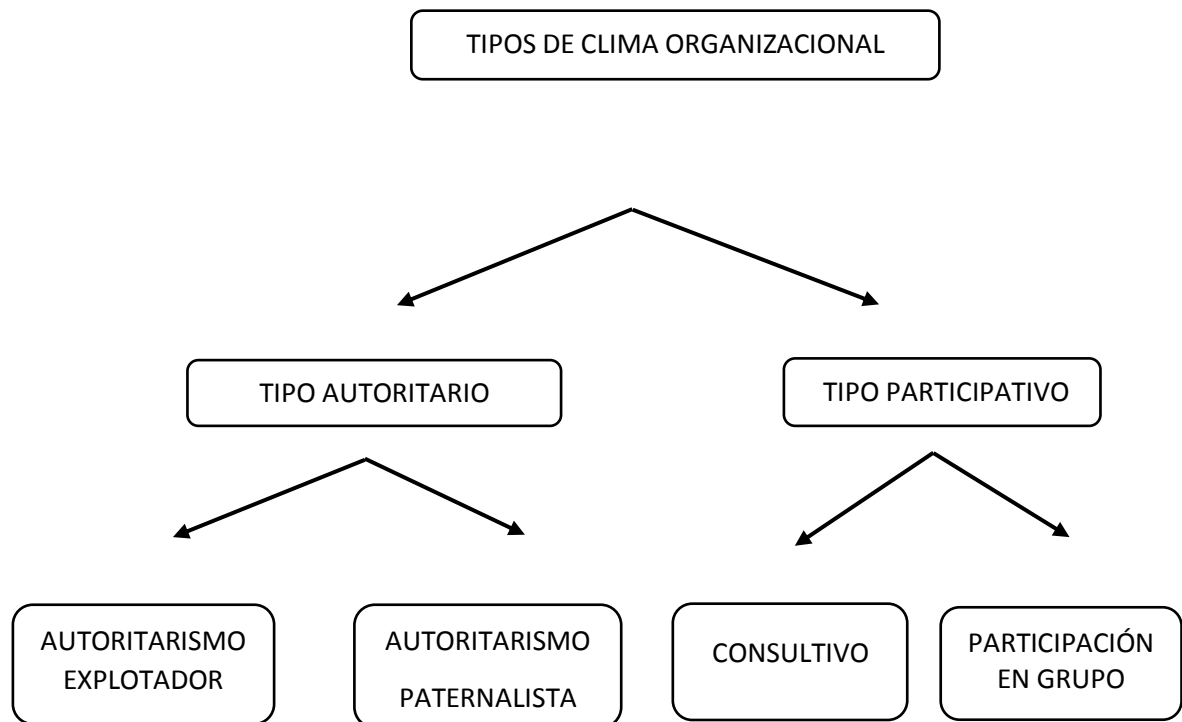


Figura 2. Representación gráfica de tipos de climas según Likert, elaboración propia.

2.3. Definición conceptual

Describir el clima laboral u organizacional es detenerse a analizar las diferentes situaciones a las que pasó la terminología ya que en 1980, según Schneider (como se citó en Serrano y Portalanza, 2014) determina que el clima organizacional es medible, estudiándolo como una función de comportamientos que los colaboradores tienen según sus valores para con el mismo y según sus necesidades de trabajo. Es importante tener en cuenta que antes no se le daba tanta importancia como hoy en nuestro país, el cual es muy interesante para el crecimiento en las diferentes organizaciones.

El término de clima organizacional fue afiliado por Gellerman en 1960 en el área de psicología organizacional Brunet (1987). Sin embargo, a continuación, se hablará de cuáles son las definiciones que algunos autores han descrito:

Hellrieger y Slocun (como se citó en Manosalvas, Manosalvas Nieves, 2015), refiere que el clima organizacional es un adherido de atributos en el cual es incitado por la forma en que la organización intercambia diferentes momentos con sus integrantes y con su contexto de trabajo.

Chiavenato (como se citó en Bravo 2015), explica que el clima organizacional es considerado como la cualidad congruentemente indisoluble, del ambiente intrínseco de una organización, habituada por sus miembros y que interviene en la conducta de los mismos.

Goncalves, (como se citó en Zurita, 2015), refiere que hablar de clima organizacional es expresar que las percepciones de un colaborador generan un buen desarrollo en el ámbito laboral sobre las estructuras y procesos de una organización.

Patterson (como se citó en Hernández, Méndez y Contreras, 2014), menciona que el clima ha sido descrito como las percepciones que tienen los empleados sobre su organización, asimismo la edificación de esta variable se ha visto sitiada en definiciones operacionales conflictivas y flexibles en su medición.

Chiavenato (como se citó en Dorta, 2013), nos cuenta que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, y se encuentra estrechamente relacionado al nivel de motivación en la organización. Por lo que es favorable mantener motivados a los trabajadores y desfavorable cuando no se llega a satisfacer sus necesidades.

En los años setenta Likert y Mc Gregor fueron los que proponen el concepto de *clima organizacional* (conocido igualmente como *clima laboral*), debido al ímpetu de estudiar la condición en que los jefes y los responsables organizacionales establecían el clima para con los subordinados, además de cómo llevaban a cabo sus tareas, de qué manera lo hacían, el nivel en que resultaban competentes para el cumplimiento de sus funciones, además de la capacidad para llevar a

cabo una atribución positiva y ascendente en el ambiente organizacional. En consecuencia, se puede referir que desde esa época era permitido vislumbrar la correlación existente entre liderazgo y clima, afectando, inclusive al desempeño en la empresa conjuntamente (Cuadra y Veloso, 2007).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo ya que se busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se quiera analizar, en donde se pretende medir o recoger información de forma independiente o conjunta en relación a la variable, describiendo tendencias presentadas en un grupo o población. (Hernández, et. al., P. 92 - 93).

El diseño que se empleó es no experimental de corte transversal, ya que no se realizó manipulación alguna de la variable, observando el fenómeno en su estado natural. Así mismo de corte transversal porque recolecta datos dentro de un único momento. Además, el propósito de este método es describir la variable y el análisis de la incidencia y presencia dentro de un momento dado. (Hernández, Fernández, Baptista; 2014, P. 152).

3.2. Población y muestra

a) Población

La población está compuesta por 80 trabajadores de Conadis sede central.

b) Muestra

La muestra consta de 70 trabajadores de Conadis en el Cercado de Lima.

La fórmula para el cálculo del tamaño de muestra es:

$$n_0 = \frac{Z^2 \alpha^2 pqN}{d^2(N-1) + Z^2 \alpha^2 pq}$$

Marco Muestral	N	80
Alfa (Máximo error tipo I)	α	0.5
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2$	0.975
Z de $(1-\alpha/2)$	$Z(1-\alpha/2)$	1.96
Desviación Estándar	s	5
Varianza	s^2	25
Precisión	d	0.5
Tamaño de la muestra	n	70

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- ✓ Colaboradores de ambos sexos
- ✓ Colaboradores de 25 a 62 años de edad.
- ✓ Colaboradores que tengan mínimo 1 año continuo de labor.
- ✓ Todos los trabajadores de Conadis

Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores que tengan las fichas con el llenado incompleto y/o haberlos llenado de manera incorrecta.
- ✓ Trabajadores que lleven laborando un mes en la empresa.
- ✓ Trabajadores que se encuentren de vacaciones y/o con licencia de maternidad.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es el Clima Laboral, en donde Palma (2004), se propuso identificar aquellos elementos funcionales y /o disfuncionales que afecten el comportamiento de las personas en las organizaciones, por lo que debemos de estar atentos a precisar en caso de presentarse una disfuncionalidad las características y alternativas presentadas a continuación.

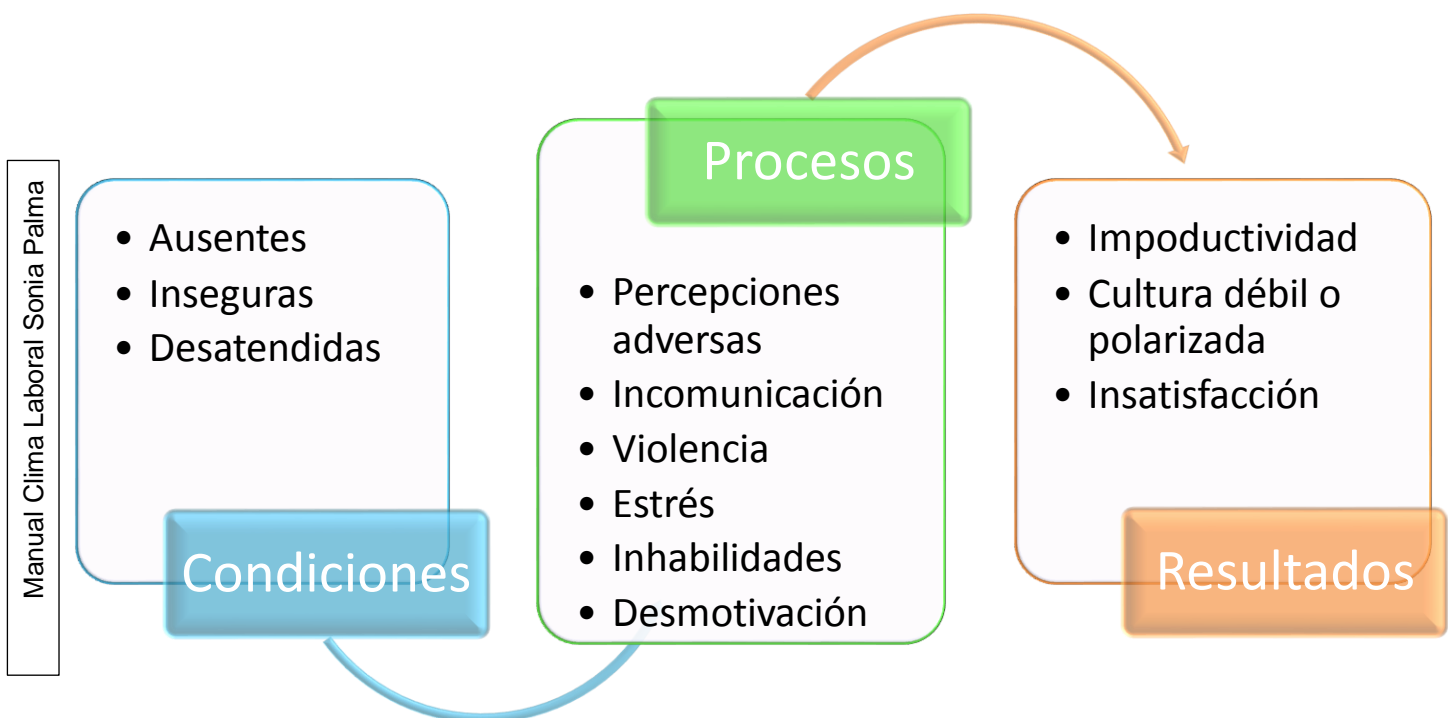


Figura 3: Características descriptivas del Clima Laboral, (2004)

Operacionalización de la Variable “clima laboral” mediante el instrumento CL-SPC (Sonia Palma 2004)

Tabla 1.

Variable	Factores	Peso	N.º de Ítems	Indicadores	Niveles
<p>Clima laboral</p> <p>El clima laboral se define como la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Palma, S. (2004)</p>	<p>Realización Personal</p> <p>Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Palma, S. (2004)</p>	20%	10	<p>Realización Personal</p> <p>(1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46)</p>	Muy Favorable
	Favorable				
<p>Involucramiento laboral</p> <p>Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Está relacionada con las diferencias personales de ansiedad relativamente constantes,</p>	<p>Involucramiento laboral</p> <p>Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Está relacionada con las diferencias personales de ansiedad relativamente constantes,</p>	20%	10	<p>Involucramiento Laboral</p> <p>(2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42,47, 52)</p>	Muy Favorable
					Favorable
					Media
					Desfavorable

	reconociéndose más como una disposición, tendencia o rasgo. Palma, S. (2004)				Muy desfavorable
	Supervisión Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Palma, S. (2004)	20%	10	Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42,48)	Muy Favorable
					Favorable
					Media
					Desfavorable
					Muy desfavorable
	Comunicación Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a	20%	10	Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49, 54)	Muy Favorable
					Favorable
					Media
					Desfavorable

	usuarios y/o clientes de la misma. Palma, S. (2004)				Muy desfavorable
	Condiciones laborales Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Palma, S. (2004)	20%	10	Condiciones Laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50)	Muy Favorable
Favorable					
Media					
Desfavorable					
Muy desfavorable					
		100 %			

3.4. Técnicas de instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos se dio mediante la aplicación de una prueba psicométrica, La cual cuenta con un proceso de estandarización compuesto por ítems organizados, que provocara en el evaluado reacciones registrables.

a) Escala de Clima Laboral

Ficha Técnica

- Nombre del Test: Clima Laboral CL - SPC
- Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo
- Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico
- Objetivo: Evaluar el nivel de clima Laboral de trabajadores
- Estructuración: La prueba tiene 5 factores

Características del inventario

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 50 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

Calificación:

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones obtenidas de las respuestas de cada ítem; la puntuación alcanzada puede fluctuar entre 50 y 250. Las puntuaciones altas representan un "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

Ninguno o Nunca	1 punto
Poco	2 puntos
Regular o Algo	3 puntos
Mucho	4 puntos
Todo o Siempre	5 puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I:	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Factor II:	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32,37, 42, 47
Factor III:	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Factor IV:	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Factor V:	Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Interpretación

-Factor I: Realización Personal.

Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

-Factor II: Involucramiento Laboral.

Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

-Factor III: Supervisión.

Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

-Factor IV: Comunicación.

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

-Factor V: Condiciones laborales.

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Categorías diagnósticas

Tabla 2

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 -17	50 - 89

Validez

Sonia Palma comprobó en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo, lo que permitió evaluar el poder discriminativo de cada ítem y elegir los que formarían parte del instrumento SL-SPC. Este análisis se generó con la correlación puntaje ítem y puntuación total.

Confiabilidad

Para comprobar el grado de Fiabilidad de la escala de Evaluación de Clima Laboral de Sonia Palma se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo en su escala total 0,914. La confiabilidad de esta se volvió a confirmar dentro de la población pues se obtuvo nuevamente un Alfa de Cronbach elevado de 0,960.

Tabla 3.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	50

Muestra de Tipificación:

El instrumento permite la aserción de aspectos relevantes en una organización, va dirigido a trabajadores con dependencia laboral dispuestos a desarrollar cogniciones relevantes al funcionamiento de una organización. La unidad de análisis está preestablecida para cualquier trabajador dependiente de empresa estatal o privada en actividades de producción y/o de servicio.

En la muestra final participaron 1323 colaboradores dependientes de empresas de producción y de servicios tales como estatales y particulares; la muestra fue analizada en relación a la jerarquía laboral, tiempo de servicios, edad, sexo, condición laboral. Además de ello se menciona que las mujeres fueron un 56%, siendo ellas la mayor proporción de la muestra, asimismo un 71% de personas son mayores de 25 años.

Elaboración de Baremos

Los datos fueron analizados en el programa estadístico el SPSS a fin de valorar los estadísticos para los propósitos del actual trabajo de investigación. La prueba de Kolmogorov – Smirnov demostró la normalidad en la distribución de los datos. (Tabla N° 2)

Tabla 4.

Prueba de normalidad Escala CL-SPC Palma (2004)

	Coefficientes
Diferencia extrema absoluta	052
Diferencia extrema positiva	027
Diferencia extrema negativa	052
Kolgomorov-SmirnovZ	1.884
Nivel de significación	002

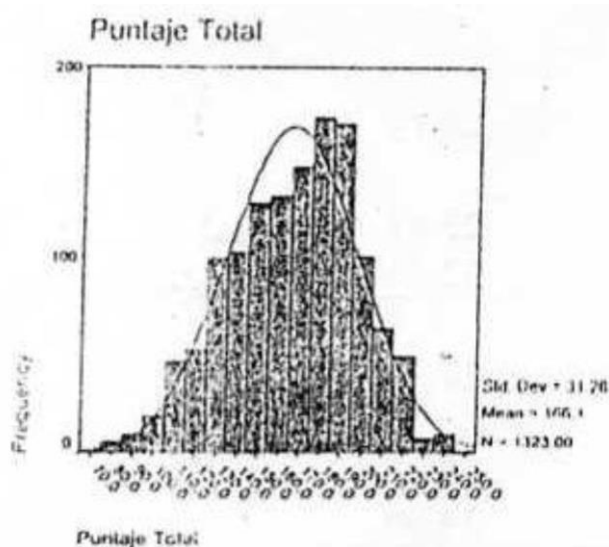


Figura 4: Prueba de normalidad Escala CL-SPC. Palma (2004)

Los resultados finales fueron sometidos a la prueba "t" (Se utiliza para comparar el promedio de dos conjuntos de datos) y el ANOVA (es empleada para conocer si existe diferencia en el promedio de una variable en dos o más grupos), para determinar las diferencias por sexo, edad, tipo de organización, condición laboral, jerarquía laboral y tiempo de servicios.

El análisis de ítems considerando la media y desviación que se obtuvo en la población arrojó una puntuación mínima de 2.72 y un máximo de 3.70, análisis que, considerando la puntuación mínima y máxima, nos permite hallar los factores de riesgo y soporte en el grupo estudiado.

El promedio de la muestra con una puntuación de 166.07 nos dejar ver una percepción media o relativa de las particularidades del ambiente

laboral; si tomamos cuenta que el trabajo es una actividad que debe realizarse en condiciones que garanticen nuestra seguridad, resulta desconcertante que las personas evaluadas y al analizarlas por grupos, no priorizan en realidad estos puntos si no que lo que más les incomoda y toman en cuenta es la remuneración, relación entre compañeros de trabajo y las políticas administrativas.

También se encontró que la mayoría de los trabajadores de sexo masculino tienen una mejor percepción del clima a diferencia de las féminas, factor que estaría siendo permanente en caso de una mejor condición de trabajo, provista por varones, reforzando la hipótesis sobre la sobrecarga laboral y el nivel de involucramiento con la realidad psicosocial que evidenciada en las damas que trabajan.

Así también resalta la mejor percepción que reflejan los trabajadores de empresas particulares de producción y el grupo de empleados con cargo directivos; sin duda esto manifiesta las mejores condiciones de trabajo en la que se encuentran contra el detrimento y la pauperización de los menos asalariados o con menos posibilidades de status en la organización.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (Porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de los resultados

Tabla 5

Medidas estadísticas de la variable de investigación Clima laboral.

Puntaje Total		
N	Válido	70
	Perdidos	0
	Media	161,24
	Mínimo	101
	Máximo	205

El estudio realizado a 70 sujetos, sobre clima laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 161 ,24 que se categoriza como “Media

Un valor mínimo de 101 que se categoriza como “Muy desfavorable”

Un valor máximo de 205 que se categoriza como “Muy favorable” el clima laboral.

Tabla 6

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral

	Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
N válido	70	70	70	70	70
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	29,70	34,96	32,59	31,69	32,31
Mínimo	17	21	19	18	21
Máximo	41	43	43	43	42

En los factores que abarcan el clima laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor Realización personal se puede observar:

- Una media de 29, 70 que vendría a categorizarse como “Media”.
- Un mínimo de 17 que se categoriza como “Muy desfavorable.
- Un máximo de 41 que vendría a categorizarse como “Favorable”.

En el factor Involucramiento laboral se puede observar

- Una media de 34,96 que vendría a categorizarse como “Favorable”.
- Un mínimo de 21 que se categoriza como “Desfavorable”.
- Un máximo de 43 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Supervisión se puede observar

- Una media 32,59 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 19 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un máximo de 43 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Comunicación se puede observar

- Una media 31,69 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 18 que se categoriza como “Desfavorable.
- Un máximo de 43 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Condiciones laborales se puede observar

- Una media 32,31 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 21 que se categoriza como “Desfavorable”.
- Un máximo de 42 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En relación a los resultados ya mencionados a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las categorías de clima laboral y sus respectivos factores.

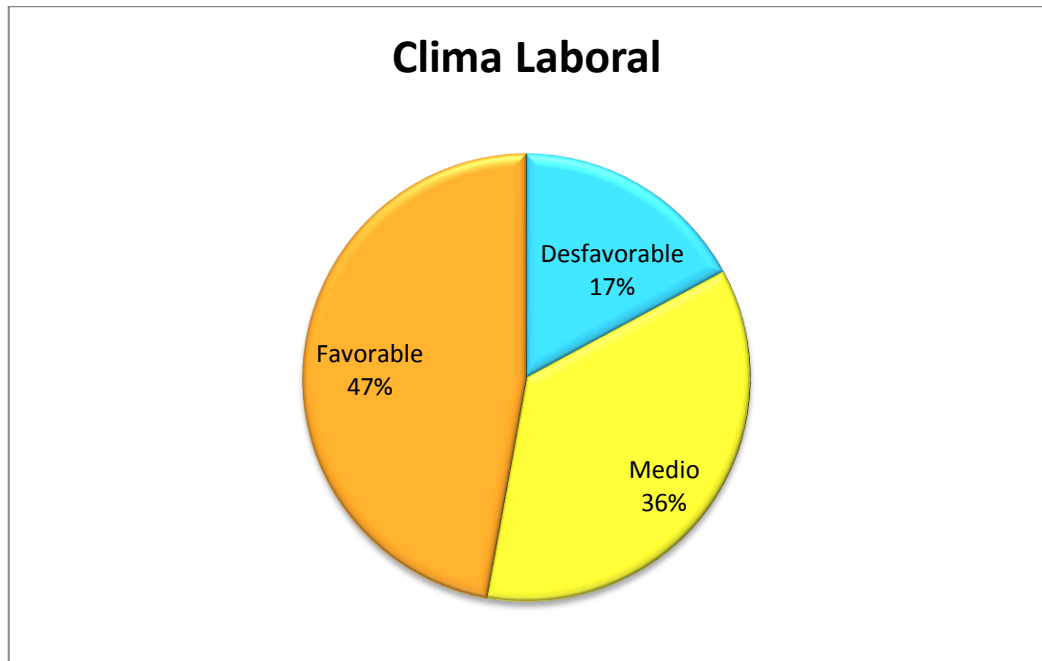


Figura 5: Resultados del Clima Laboral.

• Comentario:

El clima laboral predominante en los trabajadores de Conadis se considera en la categoría de "Favorable", teniendo como resultado:

- 47% Favorable
- 17% Desfavorable



Figura 6: Resultado de Realización Personal como factor del Clima laboral.

• Comentario:

El nivel de Realización personal se considera “Media”, teniendo como resultado:

- 44% Medio.
- 2% “Muy desfavorable.

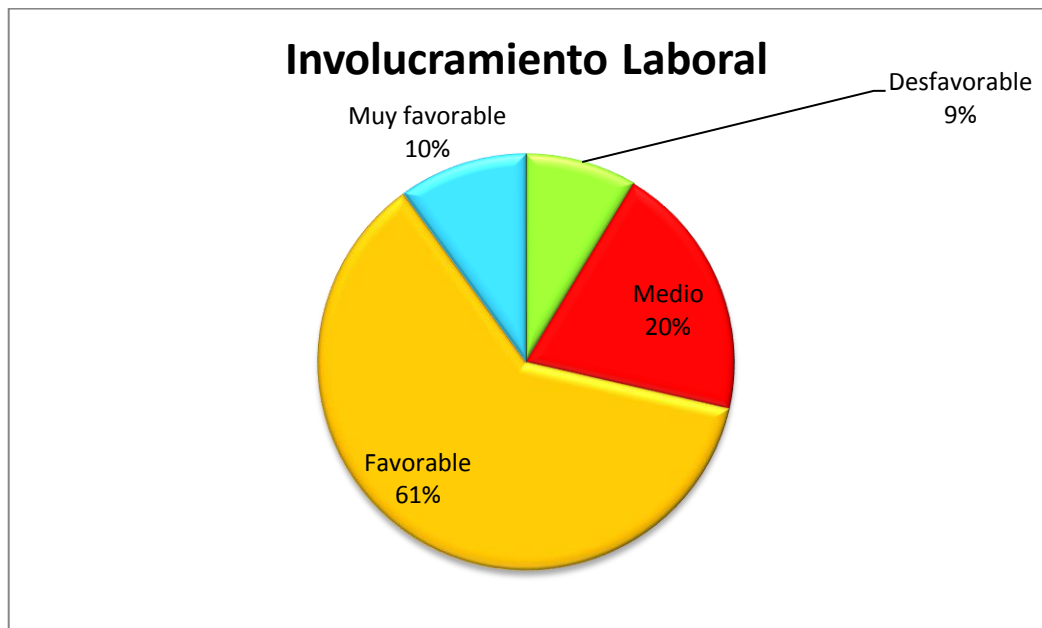


Figura 7: Resultados de involucramiento laboral como factor del clima laboral

. • *Comentario:*

El nivel de Involucramiento laboral se considera "Favorable", teniendo como resultado:

- *61% Favorable.*
- *9% Desfavorable.*

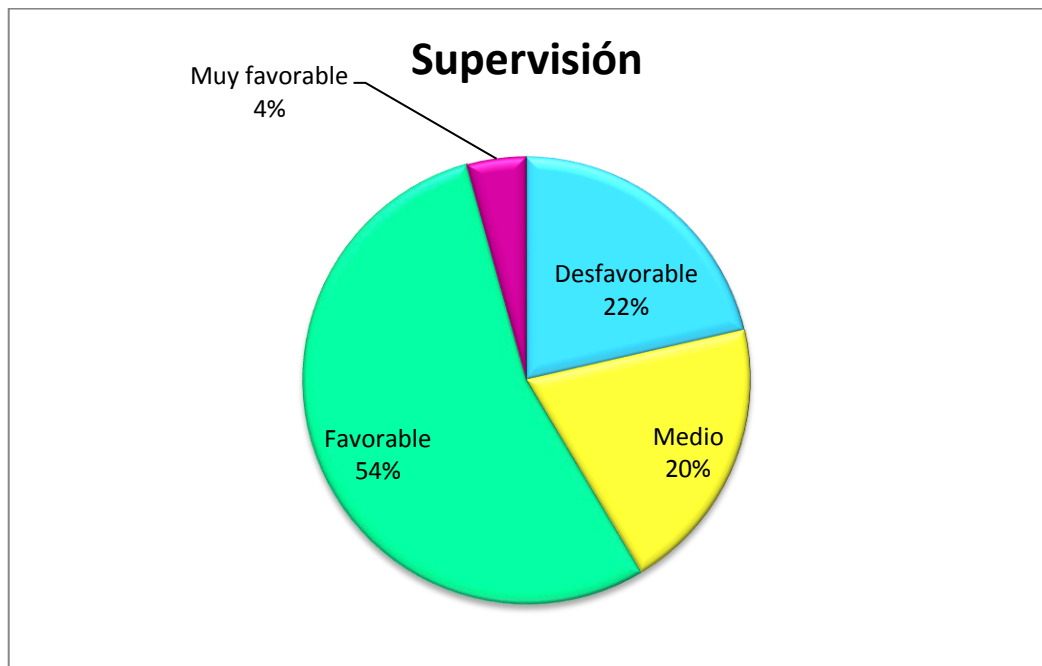


Figura 8: Resultados de supervisión como factor del clima laboral

• *Comentario:*

El nivel de Supervisión se considera "Favorable", teniendo como resultado:

- *54% Favorable*
- *22% Desfavorable*

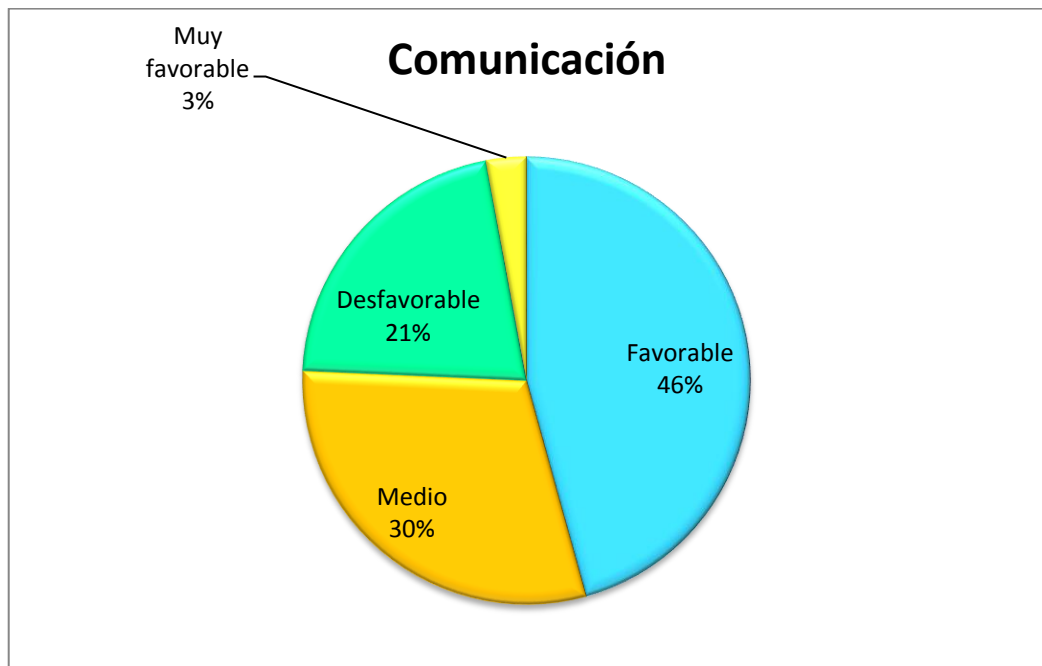


Figura 9: Resultados de comunicación como factor del clima laboral.

Comentario:

El nivel de Comunicación se considera "Favorable", teniendo como resultado:

- 46% Favorable.*
- 21% "Desfavorable.*

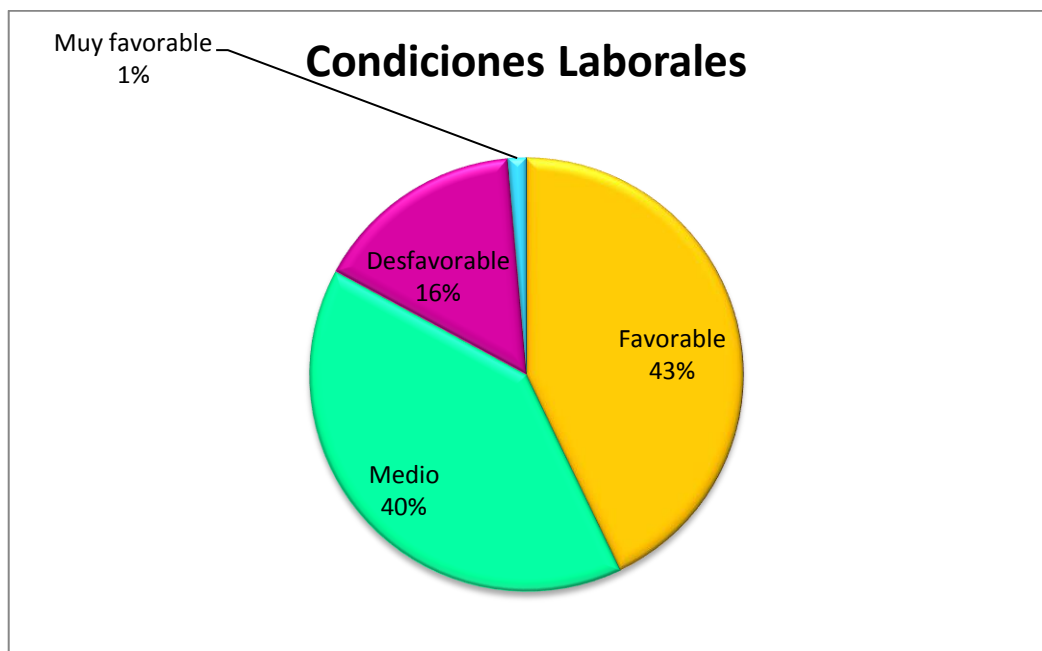


Figura 10: Resultados de condiciones laborales como factor del clima laboral

. Comentario:

El nivel de Condiciones laborales se considera “Favorable”, teniendo como resultado:

- 43% Favorable*
- 16% Desfavorable*

4.3 Análisis y discusión de los resultados

En el presente estudio se realizó el análisis estadístico, pretendiendo evaluar el nivel de Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima, en donde participaron 70 personas. Para ello se les aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, en donde se halló la puntuación de los 5 factores, luego se procedió a examinar los niveles de Clima laboral utilizando la tabla de categorización de Sonia Palma. Litwin y Stringer (1978, Duque, 2014), “define el clima como la estabilidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros y lo cual influye en su comportamiento.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de Clima Laboral, en relación al objetivo general del presente trabajo de investigación, estos muestran que el 47 % de los trabajadores de una entidad del estado se encuentran ubicados en un nivel Favorable de Clima Laboral. McGregor (1960) refirieron en la teoría Y que el individuo requiere de motivación y un ambiente de trabajo adecuado el cual le permita cumplir sus objetivos personales y lo estimule, en donde no solo acepten responsabilidad si no que tratan de obtenerla. En la teoría propuesta por Likert (1986) estableció que el comportamiento que asumían los subordinados dependía de cómo estos percibían las condiciones organizacionales y comportamiento administrativo.

Similares resultados fueron los obtenidos en un estudio sobre clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana por Segredo et al. (2015), Se obtuvo como resultado que el departamento de Pediatría presenta un adecuado clima organizacional, y que por el contrario en el área de docentes llamado 10 de octubre, arrojaron como resultado, que las dimensiones de relaciones interpersonales y de trabajo se encuentran en riesgo. Por lo tanto, es necesario darles la importancia debida a las diferentes áreas de una organización.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel de la variable Clima Laboral se encuentra ubicado en la categoría Favorable. A lo que Palma (2004) se refiere a la percepción que los trabajadores tienen sobre la empresa; pues la interacción entre características organizacionales y personales se verá reflejada en el Clima laboral.

Los resultados encontrados con respecto al nivel de Clima Laboral en el Factor Realización Personal obtenidos nos muestran que el medio laboral es percibido como poco estimulante, y consideran que las actividades realizadas no permiten el desarrollo y aprendizaje constante en sus trabajadores.

En el factor de Involucramiento laboral se observa que los trabajadores se sienten comprometidos con el cumplimiento y desarrollo que realizan en sus labores diarias.

En el factor Supervisión podemos observar que la supervisión es percibida de manera funcional, consideran que cuentan con el apoyo y orientación para la realización de sus funciones y desempeño diario en la institución.

En el factor Comunicación los resultados obtenidos nos muestran que los trabajadores cuentan con acceso a la información necesaria para la realización de sus funciones diarias y desempeño laboral.

En el factor Condiciones laborales podemos observar que el ambiente percibido de forma favorable ya que cuentan con los materiales necesarios, presupuesto y apoyo para la realización de sus funciones encomendadas en la institución.

4.4 Conclusiones

1 conclusión

El nivel de Clima laboral predominante en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

2 conclusión

El factor nivel de Realización personal como factor del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

3 conclusión

El nivel de Involucramiento laboral como factor del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

4 conclusión

El nivel de Supervisión como factor del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

5 conclusión

El nivel de Comunicación como factor del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

6 conclusión

El nivel de Condiciones laborales como factor del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito del Cercado de Lima se considera como favorable.

4.5 Recomendaciones

1. Se sugiere a la entidad fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus jefaturas, esto con la finalidad de tener una comunicación efectiva, y hacerle sentir a los empleados que están prestos a escucharlos.
2. Brindar a los empleados un ambiente adecuado que permita mejorar el desarrollo de sus labores, así como promover el trato cordial y respetuoso entre todos los empleados y las jefaturas.
3. Impartir charlas informativas, motivacionales y cursos de actualización, especialización a los trabajadores en diferentes áreas, tales como, relaciones interpersonales en la organización, trabajo en equipo y liderazgo con la finalidad de fomentar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.
4. Realizar capacitaciones enfocadas a mejorar el ambiente de laboral y comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos existentes en la institución y optimizar el clima laboral y desempeño del grupo de trabajo.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

- ❖ Taller: Realización Personal aplicado a los trabajadores de Conadis.

Objetivo general

- ❖ Promover la Realización personal en los trabajadores de Conadis.

Objetivo específico

- ❖ Impulsar el auto conocimiento y auto reflexión en los trabajadores de una entidad del estado.
- ❖ Incrementar alternativas de solución a los trabajadores que laboran en una institución del estado.
- ❖ Perfeccionar las habilidades en los trabajadores de una entidad del estado.

5.2 Justificación del problema

El presente taller de Realización personal tiene como finalidad optimizar la Realización personal en los trabajadores de Conadis, de igual forma contribuir en el área organizacional.

Se encontró que el factor Realización personal se encuentra en un nivel medio, lo que significa que la mayoría de los trabajadores de Conadis no se sienten realizados dentro de la institución y consideran que no tienen la posibilidad de crecimiento laboral, ni personal, o que las actividades realizadas en la institución no aportan a su desarrollo intelectual y psicológico; razón por la cual los trabajadores no se sienten motivados, ni identificados, consideran que el trabajo realizado dentro de

la institución no es debidamente valorado, afectado de manera negativa en el desempeño, efectividad, también puede contribuir a la deserción, tardanza y desinterés por parte de los trabajadores.

Algunos definen la Realización personal como la apreciación del trabajador sobre las posibilidades de su entorno laboral, y sobre si este favorece o no a su desarrollo personal y profesional (Palma, S., 2004). Olórtegui (2008, p. 130) nos dice que es la movilización o actualización de las propias capacidades o potenciales. Para Coral (2009). La realización personal es el “poder sentirnos felices, satisfechos y completos con lo que somos y tenemos en nuestras vidas”; Mientras que para Febres (2015). Es el cumplimiento del objetivo personal, plenitud de sus capacidades y el hacer realidad sus posibilidades.

En un artículo publicado por Lucid, menciona que la realización personal es la búsqueda constante de auto mejoramiento, en donde van desarrollando sus conocimientos y habilidades, para sentirse satisfechos con lo que hacen. Diaz (2013). Define la realización personal como un proceso de autodescubrimiento en donde independientemente a las habilidades considera que es más importante tener claro el deseo de crecimiento, para el desarrollo de nuestro potencial; Mientras que Maslow citado por Diaz (2013). La define como la necesidad básica de los seres humanos, la misma que motiva nuestro comportamiento, y una vez realizado, podemos experimentar una sensación de felicidad, bienestar, influyendo de manera positiva en nuestra autoestima.

Comentario:

los trabajadores de Conadis no se sienten realizados dentro de la institución y consideran que no tienen la posibilidad de crecimiento laboral, ni personal, o que las actividades realizadas en la institución no aportan a su desarrollo intelectual y psicológico; razón por la cual los trabajadores no se sienten motivados, ni identificados, consideran que el trabajo realizado dentro de la institución no es debidamente valorado, afectado de manera negativa en el desempeño, efectividad, también puede

contribuir a la deserción, tardanza y desinterés por parte de los trabajadores.

5.3 Establecimiento de objetivos

Sesión 1

- ❖ Tema: “Crecimiento personal”.
- ❖ Objetivo: Promover el crecimiento personal en los trabajadores de Conadis.

La finalidad de concientizar e ir empoderando a la población, para ir fomentando la participación en los trabajadores de la institución.

La metodología a utilizar inicia haciendo mención de las pautas que se deben seguir durante la realización del taller (Puntualidad, respeto, responsabilidad y compromiso). La actividad a realizar es hacer una dinámica de presentación e integración llamada “Me pica aquí”, cual tiene como objetivo empezamos con una dinámica de presentación, teniendo como objetivo la integración, participación y el conocer a cada uno de los participantes, consiste en formar un círculo con los participantes, en donde cada uno de ellos primero deberá decir su nombre y luego mencionar el área del cuerpo que le pica y así sucesivamente, luego se procederá con la exposición de manera breve y didáctica sobre Crecimiento Personal, al culminar. Los recursos utilizados son los siguientes: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra y cartulina de colores. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicador de evaluación se realizará una actividad de cierre la cual nos ayudará a evaluar y hacer la retroalimentación de la información brindada anteriormente y finalmente se repartirán los materiales informativos de la sesión. El N° de sesiones estará conformado por 2 grupos de 40 personas.

Sesión 2

- ❖ Tema: “Yo me quiero y valoro”
- ❖ Objetivo: incrementar la identificación de las características positivas, la valoración de acciones propias y de los demás de forma adecuada. La metodología empleada inicia con la presentación del tema de la sesión, en donde el facilitador da la bienvenida a los participantes y menciona el tema que se trabajará en la sesión, luego preguntará si tienen conocimiento previo del tema. La actividad: después de ellos se realizará una dinámica de inicio llamada “Yo me amo” en donde los participantes estando de pie y formando un círculo tendrán que mencionar primero la razón por la cual se ama, diciendo a continuación la siguiente línea “Yo me amo porque...”, y así sucesivamente con cada uno de los participantes, al finalizar la dinámica se procederá a explicar de manera breve y didáctica sobre el tema, en donde los trabajadores aprenderán más sobre el tema y también aprenderán a valorarse a sí mismo y a los demás.

Los recursos que se utilizarán son: Laptop, proyector, Ppt, USB, pizarra acrílica, plumón para pizarra y sillas. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicadores de evaluación, Finalmente se realizará una breve evaluación y retroalimentación de lo expuesto anteriormente mediante la dinámica llamada “La telaraña”, en donde tendrán que formarse en círculo y pasar de un lado a otro la bolita de lana, la persona que la reciba deberá de responder una pregunta. El N° de sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 3

- ❖ Tema: “Propósito en la vida”
- ❖ Objetivo: Promover y favorecer el autoconocimiento, de esta manera lograr que potencien e integren sus propios recursos personales. La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema de la sesión. Como actividad realizaremos una dinámica llamada “Los refranes” en donde los participantes tendrá que elegir un papelito el cual tendrá escrito en el mitad de un refrán, la otra mitad se encontrará escrito en otro papelito

el cual será elegido por otro participante, luego se juntarán en parejas según el refrán que les haya tocado, una vez que hayan encontrado la otra mitad del refrán y formado en parejas, tendrán que salir adelante cada una de las parejas y mencionar en el orden correcto el refrán que les tocó, agregando las palabras por delante y por detrás; Por ejemplo: quien se pica por delante, ajos come por detrás. Luego procederemos con la breve exposición sobre el tema. Los recursos que se utilizarán son: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica y Plumones para pizarra. La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Como indicadores de evaluación, se realizarán preguntas de forma aleatoria a algunos participantes, finalmente realizaremos una pequeña retroalimentación del tema. El N° de sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 4

- ❖ Tema: “Lo que me agrada de ti...”
- ❖ Objetivo: Impulsar una adecuada comunicación en los compañeros y diferentes áreas de trabajo en la institución.

La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema que se tratará en la sesión. Como actividad se realizará una dinámica llamada “Lo que más me agrada de ti es...” en donde los participantes formarán un círculo y cada uno de ellos deberá cada mencionar qué es lo que le agrada de su compañero que se encuentra parado a su derecha y así sucesivamente. Luego se procederá con la breve exposición sobre la manera adecuada de comunicación, e interacción entre los compañeros de trabajo. Los recursos utilizados son: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica y Plumones para pizarra. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicadores de evaluación, finalmente se realizará una pequeña, breve evaluación y retroalimentación del tema tratado. El N° de sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 5

- ❖ Tema: “Satisfacción laboral”
- ❖ Objetivo: Concientizar e informar sobre los factores que incrementan o disminuyen la satisfacción laboral y de cómo este influye en la realización personal.

La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema que se trata en la sesión. Como actividad se expondrá de manera breve sobre el tema de satisfacción laboral y los factores que influyen de manera positiva y negativa, después se realizará una dinámica llamada “Los símbolos” en donde los participantes formarán un círculo y cada uno de ellos deberá realizar cierto movimiento enviando una señal secreta, la cual su compañero ubicado a su derecha, el cual deberá descubrir por sí mismo y deberá hacer lo mismo con su compañero de al lado. Los recursos utilizados son: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra y tres globos. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicadores de evaluación, finalmente se realizará una pequeña, breve evaluación y retroalimentación del tema tratado con la ayuda de un juego llamado “la bomba”, en donde tendrán que pasar el globo de mano en mano hasta que la música deje de sonar, la persona que tiene en ese momento el globo en sus manos deberá responder una pregunta y el resto de sus compañeros comentarán de manera rápida si está bien la respuesta brindada por el participante o no. El N° de sesiones será 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 6

- ❖ Tema: “siendo autónoma”
- ❖ Objetivo: Lograr que los trabajadores adquieran una actitud positiva y proactiva, en donde se enfoquen más que todo en brindar alternativas de solución.

La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema que se trata en la sesión. Como actividad se realizará una dinámica llamada “Ejercicio de las cualidades” en donde cada participante deberá anotar en una hoja la

cualidad que caracteriza a su compañero ubicado a su derecha, al finalizar leerán las cualidades anotadas en la hoja y las compartirán de esa manera con el grupo. Luego se procederá con una exposición breve y didáctica sobre lo positivo que puede resultar ser la autonomía para ellos. Los recursos que se utilizarán son los siguientes: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, pequeñas hojas bond y lápices. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicadores de evaluación, finalmente se realizará una pequeña y breve evaluación y retroalimentación del tema tratado. El N° de sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 7

- ❖ Tema: “Como soy con los demás”
- ❖ Objetivo: Fomentar la relación interpersonal.

La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema que se trata en la sesión. Como actividad se realizará una dinámica llamada “Cualidades del líder” en donde los participantes deberán de formar grupos de 5 integrantes, a los que se les entregará por grupo un material complementario el cual ayudará con el desarrollo de la dinámica la cual contendrá cierta información, cada grupo recibirá una hoja con diferentes temas a tratar, en donde por unanimidad deberán de obtener una definición consensuada y una vez acabado el tiempo límite, un representante tendrá que explicar el tipo de líder que les tocó y cuál es la conclusión a la que han llegado. Luego se procederá con la exposición breve sobre las maneras positivas de interacción, pautas y la influencia que esta tiene en la realización personal. Los recursos que se utilizarán serán los siguientes: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, hojas, lápiz y dítico sobre el tema. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicadores de evaluación, finalmente se realizará una pequeña y breve evaluación y retroalimentación mediante la dinámica de la pelotita preguntona, en donde los participantes deberán formar un círculo y pasar de un lado a otro una pequeña pelota, de un momento a otro el facilitador dirá stop

y la persona que tenga en ese momento la pelota en sus manos deberá responder una pregunta y así sucesivamente. El N° de sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

Sesión 8

- ❖ Tema: “Trabajando juntos”
- ❖ Objetivo: Promover una adecuada interacción y relación entre los compañeros de trabajo.

La metodología empleada inicia con la bienvenida del facilitador a los participantes y presentación del tema que se trata en la sesión. Como actividad se realizará una dinámica llamada “El encuentro entre dos grupos” en donde los participantes formarán grupos de 5 integrantes y deberán responder algunas preguntas brindadas por el facilitador, relacionada al tema de la sesión, al final un representante expondrá lo desarrollado por el grupo. Luego se procederá con la breve exposición sobre una adecuada interacción y desempeño en y con sus compañeros en su lugar de trabajo, después se realizará una dinámica de cierre llamada “El regalo de la alegría” en donde los participantes deberán formar un círculo y cada uno le dirá a su compañero que se encuentra al lado derecho lo que encuentra en él o ella y que le hace feliz. Los recursos que se utilizarán son los siguientes: Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, hojas, lápiz, dítico. La sesión tendrá una duración de 45 minutos. Como indicador de evaluación, finalmente se realizará una pequeña, breve evaluación y retroalimentación del tema tratado. El N° de Sesiones será de 2 grupos conformado por 40 personas.

5.4 Sector al que se dirige

De acuerdo al tipo de muestra que fue evaluada el presente taller está dirigido a los 80 trabajadores de Conadis, ubicado en el distrito del Cercado de Lima.

5.5 Establecimiento de conductas problema / meta

El motivo por el cual se elaboró el presente taller de Realización personal es debido a la falta de motivación, compromiso, falta de responsabilidad y desempeño considerablemente bajo en la realización de sus tareas designadas. Lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores perciben y consideran que el lugar en donde trabajan no les ofrece la oportunidad de crecimiento tanto personal como profesionalmente, y esto se debe a que el lugar en donde trabajan no les ofrece oportunidades como capacitaciones, actualizaciones, actividades de recreación y unión como grupo de trabajo, entre otras, misma que da lugar a la desmotivación y la pronta presencia de baja productividad, es por ello que se busca optimizar la Realización personal el cual influirá de manera positiva en el Clima laboral y el desempeño de sus trabajadores.

Meta:

La meta que se quiere alcanzar es el de optimizar el nivel de Realización personal en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito de Cercado de Lima. Con el cumplimiento de esta meta lograremos que los trabajadores se muestren más a gusto, comprometidos, con una mejor percepción, motivación, y productividad dentro de la institución, influyendo también de manera positiva en el Clima laboral y desempeño de sus trabajadores.

De acuerdo a una investigación realizada por la universidad de Valencia Manuel García, nos dice que los trabajadores que ocupan un cargo alto o de responsabilidad como ellos refieren son los que prefieren y consideran importante la realización personal ante la seguridad o estabilidad dentro de la empresa, caso contrario sucede con las personas que ocupan puestos de menor cargo jerárquico dentro de una empresa, en donde un 62% es representado por las personas que priorizan la

realización personal y un 36% de las que priorizan su estabilidad dentro de una empresa (Fundación factor humano, 2001).

En un artículo publicado en Antropología emocional por Esquivias. (2014). Nos dice que las personas consideramos al trabajo como un medio fundamental para el logro de nuestra realización, que este es un punto clave de cómo se considera a sí mismo como persona, pues Max weber refiere la sociedad desde hace mucho tiempo la vida de las personas se ha centrado en el trabajo, el mismo que es importante en la sociedad, quien considera, mide la realización personal de acuerdo al trabajo y sueldo que obtenga de la misma; pero este no es el único ni lo más importante ya que también está el beneficio que este pueda ofrecer al trabajador, pero lo más importante no es el medio si no el fin que se propone, y un factor importante para lograrlo es la parte intelectual y psicológica del individuo.

Mientras que en un artículo publicado por Edén. (2014). Nos dice que lo importante no es solo ofrecer un sueldo atractivo, sino que también debemos tener en cuenta algunas acciones como el reconocimiento personal y ambiente laboral, las cuales serían de mucha ayuda, otra de las opciones que proponen es el premiar los logros en el trabajo, también el facilitar y promover de forma constante la formación de los trabajadores.

5.6 Metodología de la intervención

Echegaray. (2013). Nos dice que el taller es un lugar de creación, del desarrollo de creatividad y talento, en donde podemos aprender más de nosotros mismos. En un artículo publicado por La Lic. Trujillo. (s.f.). lo define como un espacio de participación voluntaria, en donde se busca reflexionar y concientizar a las personas sobre cierto tema en cuestión, en un espacio que puede ser compartido o propio, interviniendo la comunicación, pensamiento, emociones y actitudes.

Por lo tanto, podríamos decir que un taller es una acción la cual nos permite aprender y crear, mediante la interacción de los participantes, a través de participación y experiencia de los mismos

Habiendo citado anteriormente la conducta problema, se pondrá en práctica un programa de intervención titulado Realización personal en los trabajadores de Conadis ubicado en el distrito de Cercado de Lima, con el fin de mejorar e incrementar el nivel de Realización laboral en los trabajadores, el presente taller se apoya en la metodología de escenarios vivenciales, como el coaching, e inteligencia emocional. El presente taller consta de 8 sesiones, en donde cada sesión tendrá una duración de 45 minutos, estas se llevarán a cabo sin interrupción alguna, en donde se tiene en cuenta la participación de 80 personas por grupo, por lo que se deberán dividir en grupos integrados por 35 personas, para lograr el cumplimiento del objetivo se requiere de responsabilidad y compromiso por parte del trabajador, por lo que se busca la participación activa de los mismo en cada sesión, la participación se dará de forma individual y grupal en cada sesión; mediante el desarrollo de actividades que permitan dar una visión más clara sobre la Realización personal.

El taller iniciará con la presentación del facilitador quien será la persona encargada de dirigir la sesión, presentación del tema y de manera resumida mencionar los temas que se tratarán en las siguientes sesiones, luego explicaremos de manera rápida y concisa algunas pautas que se deben seguir y respetar durante la realización de las sesiones, se iniciará con una dinámica de presentación, la cual nos permitirá conocer a los participantes, seguida da de una breve exposición sobre el tema a desarrollar en la sesión con el apoyo de una presentación en Power point. Alternando así la dinámica y exposición del tema para captar la atención y fomentar una participación activa entre los participantes de la sesión, mediante algunas situaciones o actividades se pretende concientizar y buscar alternativas de solución. Por último, se realizará una pequeña evaluación al finalizar cada sesión con el fin de conocer que tanto han aprendido los participantes sobre el tema tratado, acompañado de su

retroalimentación respectiva, aclarando cualquier duda o confusión con respecto a la información brindada.

5.7 Instrumentos / materiales a utilizar

- Facilitador (R.H.)
- Ambiente en donde se realizarán la sesión

Materiales

- Mesas
- Sillas
- Laptop
- Proyector
- Pizarra
- Tableros
- USB
- Ppt
- Lápices
- Borradores
- Pelota pequeña
- Bola de lana
- Plumones
- Hojas bond
- Cartulina de colores
- Masking tape
- Dípticos o tríptico
- Material complementario para trabajo grupal

5.8 Cronograma

Contenido de sesiones

Sesión 1	Crecimiento personal
Objetivo	Promover el crecimiento personal en los trabajadores de Conadis.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la autoexploración.
Actividad	Presentación del tema y facilitador. Dinámica de presentación” Me pica aquí” Exposición dinámica del tema Evaluación sobre la información brindada
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, Proyector, USB, Ppt, Sillas, Plumones para pizarra, Pizarra acrílica.

Sesión 2	Yo me quiero y valoro
Objetivo	Incrementar la identificación de las características positivas, la valoración de acciones propias y de los demás de forma adecuada.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante el autoconocimiento.
Actividad	Presentación del tema. Dinámica de inicio” Yo me amo” Exposición dinámica del tema Evaluación y retroalimentación “La telaraña”
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, Ppt, USB, pizarra acrílica, plumón para pizarra, sillas y bolita pequeña de lana.

Sesión 3	Propósito en la vida
Objetivo	Promover y favorecer el autoconocimiento, de esta manera lograr que potencien e integren sus propios recursos personales.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la sensibilización y autoexploración de los objetivos, metas que tenemos planeado lograr a corto, mediano o largo plazo.
Actividad	Presentación del tema. Dinámica de inicio “Los refranes” Exposición dinámica del tema Evaluación y retroalimentación del tema.
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica y Plumones para pizarra.

Sesión 4	Lo que me agrada de ti
Objetivo	Promover una adecuada comunicación en los compañeros y diferentes áreas de trabajo en la institución.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la comunicación, participación continua durante la sesión, dinámica y juego.
Actividad	Presentación del tema. Dinámica de inicio “Lo que más me agrada de ti es...” Exposición dinámica del tema Evaluación y retroalimentación
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica y Plumones para pizarra.

Sesión 5	Satisfacción laboral
Objetivo	Concientizar e informar sobre los factores que incrementan o disminuyen la satisfacción laboral y de cómo este influye en la realización personal.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante ejemplos con situaciones reales, realización de dinámica y juego.
Actividad	Presentación del tema. Exposición dinámica del tema Dinámica” Los símbolos” Dinámica de evaluación “La bomba”
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra y tres globos.

Sesión 6	Siendo Autónoma
Objetivo	Lograr que los trabajadores adquieran una actitud positiva y proactiva, en donde se enfoquen más que todo en brindar alternativas de solución.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la participación activa durante la sesión, dinámica y juego.
Actividad	Presentación del tema. Dinámica de inicio “Ejercicio de las cualidades” Exposición dinámica del tema Evaluación y retroalimentación
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, pequeñas hojas bond y lápices.

Sesión 7	Cómo soy con los demás
Objetivo	Promover la relación interpersonal.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la comunicación, participación activa, socialización con la ayuda de dinámica y juego.
Actividad	Presentación del tema. Exposición dinámica del tema Dinámica “Cualidad del líder democrático” Evaluación y retroalimentación “La pelotita preguntona”
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, hojas, lápiz y díptico sobre el tema.

Sesión 8	Trabajando juntos
Objetivo	Promover una adecuada interacción y relación entre los compañeros de trabajo.
Estrategia	Teórico-práctico Mediante la participación activa en la sesión, comunicación, socialización, dinámica y juego.
Actividad	Presentación del tema. Dinámica de inicio “El encuentro entre dos grupos” Exposición dinámica del tema Dinámica de cierre “El regalo de la alegría”
Tiempo	45 minutos
Recursos	Laptop, proyector, USB, Ppt, Sillas, Pizarra acrílica, Plumones para pizarra, hojas, lápiz, díptico.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Marzo								Abril							
	1		2		3		4		1		2		3		4	
	6	8	13	15	20	22	27	28	3	5	10	12	17	19	24	26
Ejecución de la sesión 1: Crecimiento personal	✓															
Ejecución de la sesión 2: Yo me quiero y valoro			✓													
Ejecución de la sesión 3: Propósito en la vida					✓											
Ejecución de la sesión 4: Lo que me agrada de ti							✓									
Ejecución de la sesión 5: Satisfacción laboral									✓							
Ejecución de la sesión 6: Siendo autónoma											✓					
Ejecución de la sesión 7: Cómo soy con los demás													✓			
Ejecución de la sesión 8: Trabajando juntos															✓	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alalú, L. (s.f.). El impacto de un buen clima laboral [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/862-el-impacto-de-un-buen-clima-laboral>
- Alcántar, V. y Maldonado, S. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista internacional administración & finanzas* (5). Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n3-2012/RIAF-V5N3-2012-4.pdf>
- Alfonso, J. (01 de junio de 2001). Los ejecutivos valoran más la realización personal que la seguridad en el empleo. Que gane más quien mejor haga su trabajo. Fundación factor humano. Recuperado de <https://factorhuma.org/es/actualitat/noticias/5250-Los%20ejecutivos%20valoran%20m%C3%A1s%20la%20realizaci%C3%B3n%20personal%20que%20la%20seguridad%20en%20el%20empleo.%20Que%20gane%20m%C3%A1s%20quien%20mejor%20haga%20su%20trabajo>.
- Ali, W., Romero, I. y Andrés, C. (Enero, 2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clio América*, 6 (11). Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliomeric/article/view/427>
- Alva, J. y Domínguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote (Tesis de maestría). Recuperada de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818/484>
- Bravo, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. (Tesis de maestría).

Recuperada de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6580>

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Recuperado de
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy (Tesis de maestría). Recuperada de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_clima.organizacional.satisfacci%c3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucarrera_tesis.pdf

Coral, S. (31 de marzo de 2009). ¿Qué es realización personal? [mensaje en un blog]. Recuperado de
<http://caminoalarealizacionpersonal.blogspot.pe/2009/03/que-es-realizacion-personal.html>

Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Revista Universum (2). Recuperado de
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004

Diaz, M. (mayo, 2013). Realización personal, descubriendo una nueva realidad. Selvv Magazine. Recuperado de <https://selvv.com/realizacion-personal/>

Dorta, A. (7 de enero de 2013). Definiciones y dimensiones del clima organizacional [Mensaje en un blog]. Recuperado de
<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Duque, Y. (6 de abril de 2014). Clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer. Recuperado de
<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>

- Duran y Medrano (2013). Clima Organizacional en la Comisaría PNP de Huánuco – 2013. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://automatisoft.pe/documentation/1ARESUMENTEINVESTIGACIONENLAPNP.pdf>
- Echegaray, G. (16 de enero de 2013). El Taller de Psicología. Recuperado de <http://www.tallerdepsicologia.com/el-taller-de-psicologia/>
- Eden. (24 de diciembre de 2014). Las 5 técnicas más efectivas de motivación laboral. Recuperado de <https://www.aguaeden.es/blog/las-5-tecnicas-mas-efectivas-de-motivacion-laboral>
- Esquivias, A. (18 de agosto de 2014). El trabajo como elemento de realización personal. Antropología emocional. Recuperado de <https://antoniovillalobos.wordpress.com/2014/08/18/el-trabajo-como-elemento-de-realizacion-personal/>
- Febres, M. (2015). El trabajo como realización personal y contribución social [Diapositivas]. Prezi. Recuperado de <https://prezi.com/7fe1rzm3rs6n/el-trabajo-como-realizacion-personal-y-contribucion-social/>
- Gamboa, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. (Tesis de maestría). Recuperada de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1652/1/sme_v5n1_art1.pdf
- Garza, D. (2010). El Clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas (Tesis de maestría). Recuperada de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- Gómez, P. (2017). Clima laboral en los trabajadores del área de empleo del ministerio del trabajo y promoción del empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1401/TRAB.SUFIC.PROF.%20G%C3%93MEZ%20AR%C3%89VALO%2C%20PEDRO%20ALEXANDRE.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Hernández, Fernández, y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2014) Construcción de un instrumento para medir. *Contaduría y administración* (59). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del Instituto Mexicano del seguro social* (50). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- La realización personal. (noviembre, 2014). *Lucid*. Recuperado de <http://articulos.corentt.com/la-realizacion-personal/>
- Likert, R. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. Trillas, México: Recuperado <http://www.redalyc.org/pdf/3111/31103505.pdf>.
- Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. (3 de Mayo del 2017). *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Mal clima laboral cuesta 60% de la productividad. (enero, 2011). *Mundo ejecutivo*. Recuperado de <http://mundoejecutivo.com.mx/economia-negocios/2011/01/31/mal-clima-laboral-cuesta-60-productividad>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (mayo, 2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Redalyc org*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=322339789001>
- McGregor (1960) *El lado humano de las organizaciones*, Recuperado https://isabelprotoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3n_x_y.pdf
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima (Tesis de maestría)*. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/153>

- Navarro, E. y García, A. (2007). Clima y compromiso organizacional. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>
- Olórtegui M., F. (2008). Diccionario de psicología Tomo II. (2.a ed.). Lima: San Marcos
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. (1.a ed.). Lima, Perú: Recuperado de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J. y Llopis, J. (mayo, 2015). Clima y Satisfacción Laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología* (31). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200030
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). El Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (Tesis de maestría). Recuperada de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tyvnvv8eMlwJ:repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf%3Fsequence%3D1+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- ¿Qué es un excelente lugar de trabajo? (s.f.). Great place to work. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Dialnet* (2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Segredo, A. et al. (septiembre, 2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de la

Habana. Educación médica superior (29). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000300012

Serrano, B. y Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. (octubre, 2014). Suma de Negocios (5). Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>

Software SPSS Statistic Versión 22 en español.

Trujillo, D. (s.f.). ¿Que son los Talleres Psicológicos?. Recuperado de <https://sites.google.com/site/licpsdannymtrujillocabrera/-que-son-los-talleres>

Ugarte, O., Arce, E., Clendenes, M. y García, L. (2009). Metodología para el estudio del Clima organizacional. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf

Uría, D. (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de "Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1376>

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica (Tesis de maestría). Recuperada de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Zurita, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos (Tesis de maestría). Recuperada de <https://core.ac.uk/download/pdf/54220223.pdf>

Zegarra, J. y Arias, W. (25 de octubre de 2016). Análisis psicométrico del cuestionario de clima organizacional para personal de salud del Minsa Arequipa, Perú. Revista de Psicología de Trujillo. Recuperada de https://www.researchgate.net/publication/309420691_Analisis_psicometrico_del_Cuestionario_de_Clima_Organizacional

ANEXOS

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima Laboral en los trabajadores de Conadis.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de clima laboral preponderante en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima, 2017.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Método: Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 80 trabajadores de una entidad del estado.</p> <p>Muestra: 70 trabajadores de una entidad del estado.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel Realización personal en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017? - ¿Cuál es el nivel de Involucramiento laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017? - ¿Cuál es el nivel de Supervisión en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de realización personal como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017. - Determinar el nivel de Involucramiento laboral como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017. 	

<p>- ¿Cuál es el nivel de Comunicación en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Condiciones laborales en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado de Lima en el año 2017?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de Supervisión como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017. - Determinar el nivel de Comunicación como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017. - Determinar el nivel de Condiciones laborales como componente del Clima laboral en los trabajadores de Conadis ubicado en el Distrito del Cercado, 2017. 	<p>Técnicas e instrumentos: Prueba psicométrica, Escala de Clima Laboral - SPC.</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS 22.</p>
--	---	---

Apéndice 2

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	Preguntas	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

N	Preguntas	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN