

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Clima Laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la Provincia
Constitucional del Callao, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autor: Bachiller Carito Tafur Loja

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres por su apoyo incondicional y por enseñarme a no rendirme y cumplir con cada meta trazada, a mis hermanos por las enseñanzas y el ejemplo que me brindaron, a mis sobrinos por alegrar mis días, a mi familia en general y a esas personitas especiales que creyeron en mí y me dieron su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por un día más de vida y por permitirme ir logrando mis metas, a mis padres por ser mi apoyo incondicional, mi inspiración y mi mejor ejemplo de perseverancia, a mis hermanos por su apoyo, consejos, ejemplo y paciencia, a mis sobrinos por contagiarme esa alegría e inocencia que tienen, a esas personas especiales que me acompañaron durante este proceso y que siempre creyeron en mí, en especial a mi persona favorita, a mis grandes amigos que conocí en el trayecto de esta gran carrera, a mis profesores que fueron parte fundamental en mi formación y cada uno contribuyo con sus conocimientos, a mi asesor el Mg. Fernando Rosario por su paciencia y dedicación para la elaboración de esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Clima Laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional de Callao, 2017” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Carito Tafur Loja

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLA.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema principal.....	18
1.2.2 Problemas secundarios.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación e importancia.....	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	21
Marco Teórico Referencial.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Internacionales.....	21
2.1.2. Nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	26
Nociones Generales.....	26
2.2.1. Definición.....	27
2.2.2. Teorías del Clima Laboral.....	28
2.2.3. Tipos de Clima Laboral.....	30
2.2.4. Importancia del Clima Laboral.....	31
2.2.5. Características del Clima Organizacional.....	31

2.2.6. Dimensiones del Clima Organizacional	32
2.2.7. Modelo de Clima Laboral	33
2.3. Definición conceptual	33
2.3.1. Clima Laboral	33
CAPITULO III METODOLOGÍA	34
3.1. Tipo y diseño utilizado	34
3.1.1. Tipo y enfoque.....	34
3.1.2 Nivel	34
3.1.3 Diseños de investigación.....	35
3.2. Población y Muestra.....	35
3.2.1. Muestra	36
3.2.2. Muestreo	36
3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización	36
3.3.1. Operacionalización de la variable.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	38
3.4.1. Técnicas.....	38
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	42
4.1. Procesamiento de los resultados	42
4.2. Presentación de los resultados.....	42
4.3. Análisis y discusión de resultados	51
CAPITULO V PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	59
5.1. Denominación del programa	59
Objetivo General	59
Objetivos Específicos	59
5.2. Justificación del problema	59
5.3. Establecimiento de Objetivos.....	60
SESIÓN 1.....	60
SESIÓN 2.....	62
SESIÓN 3.....	65
SESIÓN 4.....	67
SESIÓN 5.....	70

SESIÓN 6.....	72
SESIÓN 7.....	74
SESIÓN 8.....	77
5.4. Sector al que se dirige	79
5.5. Establecimiento de Conductas Problemas/ Meta	79
Conducta Problema.....	79
Conducta Meta.....	80
5.6. Metodología de la Intervención	80
Partes de un Taller	81
Características de la metodología de un taller	81
5.7. Instrumentos/ Materiales a Utilizar	82
5.8. Cronograma	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	97
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
ANEXO 2 CONFIABILIDAD.....	101
ANEXO 3 CARTA DE PRESENTACIÓN	102
ANEXO 4 CARTA DE ACEPTACIÓN	103
ANEXO 5 INSTRUMENTO	104
ANEXO 6 FICHA SOCIODEMOGRÁFICA.....	108
ANEXO 7 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	109
ANEXO 8 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.....	110
ANEXO 9 ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	112
ANEXO 10 PRINT PORCENTAJE DE ORIGINALIDAD.....	113

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Caracterización de la muestra	35
Tabla 2 Operacionalización de la variable	37
Tabla 3 Dimensiones e ítems.....	39
Tabla 4 Categorías y puntajes de las dimensiones y total general	39
Tabla 5 Fiabilidad de la escala de clima laboral.....	40
Tabla 6 Clasificación de confiabilidad según George y Mallery	40
Tabla 7 Baremos.....	41
Tabla 8 Estadísticos descriptivos	42
Tabla 9 Niveles de clima laboral	43
Tabla 10 Niveles de autorrealización	44
Tabla 11 Niveles de involucramiento laboral	45
Tabla 12 Niveles de supervisión	46
Tabla 13 Niveles de comunicación	47
Tabla 14 Niveles de condiciones laborales.....	48
Tabla 15 Niveles de clima laboral según grado de instrucción	49
Tabla 16 Sesión 1	84
Tabla 17 Sesión 2.....	85
Tabla 18 Sesión 3.....	86
Tabla 19 Sesión 4.....	87
Tabla 20 Sesión 5.....	88
Tabla 21 Sesión 6.....	89
Tabla 22 Sesión 7.....	90
Tabla 23 Sesión 8.....	91

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Esquema del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, Quevedo (2003).....	29
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de los niveles de clima laboral	43
<i>Figura 3.</i> Porcentajes de los niveles de autorrealización	44
<i>Figura 4.</i> Porcentajes de los niveles de involucramiento laboral.....	45
<i>Figura 5.</i> Porcentajes de los niveles de supervisión	46
<i>Figura 6.</i> Porcentajes de los niveles de comunicación	47
<i>Figura 7.</i> Porcentajes de los niveles de condiciones laborales.....	48
<i>Figura 8.</i> Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción secundaria completa.....	49
<i>Figura 9.</i> Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción técnico	50
<i>Figura 10.</i> Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción superior.....	50

RESUMEN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un nivel puro y un diseño no experimental de corte transversal. En esta investigación se tiene como objetivo general determinar el nivel de clima laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017, la muestra estuvo compuesta por 60 colaboradores que se encontraban en un rango de edad de 21 y 61 años, 44 hombres y 16 mujeres, en referencia al grado de instrucción 7 tenían secundaria completa, 25 contaban con estudios técnicos y 28 tenían estudios superiores, en cuanto a su estado civil 33 eran solteros, 14 casados, 11 convivientes y 2 divorciados. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC previamente adaptada a la población peruana (Sonia Palma, 2004). Los resultados mostraron que el 38.33% consideraba que existía un nivel medio de clima laboral, el 35.00% un nivel favorable, mientras que solo el 18.33% consideran que existe un nivel desfavorable. Además, las dimensiones de autorrealización (41.67%), involucramiento laboral (41.67%), supervisión (53.33%), comunicación (46.67%) y condiciones laborales (48.33%) cuentan con un nivel medio. Asimismo, se realizó un la medición del clima laboral según el grado de instrucción donde aquellos que contaban con secundaria completa y educación técnica obtuvieron niveles medios (57.14% y 44%), mientras que los de educación superior obtuvieron niveles favorables (50.00%). Estos resultados apoyaron la elaboración de un programa de intervención que se desarrolló en 16 sesiones para poder generar un cambio en la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral.

Palabra clave: Clima Laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y involucramiento laboral.

ABSTRACT

The present investigation has a quantitative approach, of a descriptive type, with a pure level and a non-experimental cross-sectional design. This research has as a general objective to determine the level of labor climate in the employees of a customs agency in the constitutional province of Callao, 2017, the sample consisted of 60 employees who were in an age range of 21 and 61 years, the sample consisted of 44 men and 16 women, in reference to the educational level 7 of which had full secondary, 25 had technical studies and 28 had higher education, in terms of marital status, 33 were single, 14 married, 11 cohabitants and 2 divorced. The instrument used was Escala de Clima Laboral CL-SPC previously adapted to the Peruvian reality (Sonia Palma, 2004). The results shows us that 38.33% of people consider that there is an average level of work climate, 35% a favorable level, while only 18.33% consider that there is an unfavorable level. In addition, the dimensions of self-realization (41.67%), Labor Involvement (41.67%), Supervision (53.33%), Communication (46.67%) and Labor Conditions (48.33%) have a medium level. Likewise, the measurement of the work climate according to the level of education was carried out, where those who had complete secondary and technical education obtained average levels (57.14% and 44%), while those of higher education obtained favorable levels (50%). These results supported the elaboration of an intervention program that was developed in 16 sessions in order to generate a change in the employees' perception of the work environment.

Key words: labor climate, self-realization, Labor Involvement, Supervision, Communication and Labor Conditions.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao, este tema tiene trascendencia en la actualidad ya que las empresas han comprendido que el capital humano es una de las herramientas más valiosas con las que pueden contar, si el colaborador cuenta con una percepción favorable sobre la organización y se siente comprometido contribuirá con el desarrollo de la misma. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de clima laboral de los colaboradores, ya que en la actualidad, un clima laboral negativo puede ocasionar, altos indicadores de rotación de personal, incumplimiento de funciones, ausentismo, baja productividad, incumplimiento de objetivos y la pérdida de clientes, estos indicadores afectarían de manera directa el desarrollo de la organización y generarían grandes pérdidas económicas.

Según Litwin y Stringer (1968), el clima laboral engloba varias propiedades del centro de labores, las mismas que pueden ser medidas y observadas de manera directa e indirecta por los colaboradores que se encuentran en ese ambiente y estas van a influir en su comportamiento y motivación.

La siguiente investigación está dividida en 5 capítulos que presentan toda su elaboración, culminando con un plan de intervención diseñado para mejorar el nivel de clima laboral de los colaboradores de la empresa de estudio.

En el capítulo I Planteamiento del problema, se describe la realidad problemática, la formulación del problema general y específico, así como también, el objetivo general y específico y por último la justificación de la investigación.

En el capítulo II Marco teórico conceptual, se muestran investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional donde también utilizaron nuestra variable de estudio, las mismas que nos sirven de referencia para confirmar los resultados encontrados. En este capítulo también se detallan el marco teórico con el modelo de teoría que sustenta nuestra investigación; así como también la definición conceptual de la variable estudiada.

En referencia al Capítulo III Metodología, encontraremos el tipo, enfoque, nivel y diseño de investigación, además de la muestra estudiada. Asimismo, también se identificara la operacionalización de la variable y la ficha técnica del instrumento utilizado para la evaluación.

El capítulo IV Resultados cuenta con la presentación de nuestros resultados, la discusión de los mismos que va ser avalada y comparada con otras investigaciones, además de las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el Capítulo V Intervención se presentara un programa de intervención que constara de 8 sesiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El clima laboral en el mundo es considerado una de las variables organizacionales de mayor relevancia porque está ligada con el desempeño, la eficiencia y la efectividad del colaborador y esto se puede evidenciar en el cumplimiento de objetivos y en el logro de resultados de la organización.

Es primordial comprender que en la actualidad una organización es más que un simple generador de dinero, por lo que partiendo de esta afirmación lo que se debería buscar son las condiciones tanto internas como externas y un óptimo ambiente que logren generar un grato clima laboral que debe como resultado colaboradores comprometidos con el logro de objetivos.

Un estudio realizado por Hay Group Insight en el 2012, incluye la información de 351 organizaciones, integradas por cinco millones de empleados a nivel mundial aproximadamente, el mismo busca medir el nivel de compromiso dando como resultado que la tercera parte de los colaboradores solo da lo necesario por su organización sin ir más allá, en referencia a la lealtad tuvo una disminución del 57% en desde hace cinco años.

En este mismo estudio se identifica que si el compromiso de los colaboradores tiene un buen soporte produce un impacto positivo y genera ganancias y a su vez reduce gastos. Las organizaciones que se ubiquen en el cuartil superior en compromiso aumentan sus ingresos en 2,5 veces más que las que se encuentran en el cuartil inferior, mientras que las empresas que se ubican en el cuartil superior en compromiso y soporte tienen un crecimiento de ingresos de 4,5 veces más. Las organizaciones con colaboradores con un alto nivel de compromiso disminuyen en 40% el nivel de rotación en comparación con aquellas que tienen niveles bajos; mientras que aquellas organizaciones que además de contar con un alto nivel de compromiso cuentan con el soporte del éxito reducirán su porcentaje de rotación en un 54%.

Asimismo, Hay Group calcula que reemplazar a un colaborador genera un costo entre el 50% y el 150% del salario, lo plasman en un ejemplo de una empresa con 20,000 empleados que tiene una rotación voluntaria del 8% anual con un salario anual de 35,000 dólares, dando como resultado por el costo de rotación aproximadamente 56 millones de dólares. Si se reducen los índices de rotación en un 40% se obtienen ahorros anuales de 22,400 millones de dólares, mientras que en aquellas organizaciones que no solo cuentan con el nivel de compromiso sino también con el de soporte los ahorros anuales serian 30,000 millones de dólares dando como resultado un diferencia de 7,500 dólares más de ahorro.

Finalmente, Hay Group concluye que el clima laboral está estrechamente relacionado con el compromiso y al soporte que los colaboradores reciben ya que esto genera un impacto positivo y hace que los colaboradores alcancen un alto nivel de efectividad generando grandes ingresos para la empresa.

Otro estudio a nivel internacional seria el Great Place to Work el mismo que proyecta los rankings de las mejores empresas en donde se puede trabajar en más de 45 países, los resultados se dan a conocer una vez al año mediante medios de comunicación mundiales de prestigio, en el caso de Perú a través del diario El Comercio.

Con este estudio se da a conocer al mejor empleador y sobresalen las 100 mejores empresas con un óptimo clima laboral. Para esta investigación se usan dos instrumentos de evaluación: La encuesta Trust Index y el cuestionario Culture Audit, el primero para empleados y el segundo para las gerencias, con estos instrumentos se evalúa la percepción que tienen los colaboradores de la organización en donde laboran, la opinión acerca de las conductas que miden la credibilidad, respeto y justicia.

Este mismo estudio en el 2011 indico que México se ubica en el puesto 63, es decir 12 puntos por debajo del promedio que tiene América Latina y 27 puntos con relación a Estados Unidos. Según el informe de Great Place to Work, el 35% de los centros de labores en México han sufrido de acoso

psicológico, esto baja la productividad de un colaborador al menos en un 60% y eleva los accidentes en los centros de labores en un 13%.

En Perú en el 2014 el diario Gestión realizó una publicación de los resultados de una encuesta realizada por Aptitus sobre conflictos en el trabajo, en esta encuesta el 53.7% de participantes afirmó que han tenido inconvenientes con sus compañeros por lo menos una vez, al encontrar este resultado el 40% de colaboradores opinó que el jefe directo es quien debe resolver este problema, mientras que el 51% manifestó que deben resolverlo los colaboradores involucrados.

En esa misma encuesta dio como resultado que el 52.5% pueden desarrollarse en armonía en sus equipos de trabajo la mayor parte del tiempo, mientras que el 4.6% señaló que nunca o muy pocas veces tienen un clima laboral positivo en su área. El 39.3% indicó que su equipo de trabajo cumple siempre con los objetivos trazados, mientras que el 56.4% lo hace casi siempre y solo el 4.2% indicó que casi nunca logran cumplir sus metas. De la misma manera, el 66.1% indicó que el género de sus compañeros no dificulta su desempeño, el 26.7% que es complicado trabajar con mujeres, mientras que el 7.2% dijo lo mismo sobre los varones y el 10.8% prefiere trabajar con personas del mismo sexo.

En la actualidad en Lima en el mes de noviembre de 2017 el diario Gestión realizó una publicación que titula “los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos”, aquí detalla un estudio realizado por Solange Carneiro representante de S y C Soluciones Asertivas aquí indica que las organizaciones que producen más son aquellas que cuentan con un buen clima laboral ya que su personal siente compromiso y satisfacción y estas variables se encuentran relacionadas con las ventas, la productividad, la calidad y otras.

En este mismo estudio nos detallan que la satisfacción laboral genera un promedio de 44% de retención laboral, un alto nivel de involucramiento de los colaboradores con la empresa y disminuye en un 51% el índice de rotación del personal, según la encuesta Gallup y si citamos datos de Forbes, nos revela que un buen clima laboral reduce los días laborales perdidos en un 66%.

Asimismo, en dicho estudio Carneiro comenta que el significado de un buen clima laboral varía de acuerdo a las expectativas de cada colaborador y que existen ciertos elementos para impulsar este tipo de entorno como un espacio físico agradable y seguro, el reconocimiento de un jefe, la oportunidad de crecimiento, la satisfacción y otros. Además, nos señala que el clima laboral no solo depende de tener buenos compañeros, contar con ergonomía o con buenos ingresos económicos, ya que el 70% de la responsabilidad la tienen los jefes por esto dentro de sus principales funciones debe estar fomentar el respeto en su área, darse tiempo para escuchar a sus colaboradores, manejar situaciones de crisis, tomar en cuenta a los miembros del equipo para decisiones importantes, pero lo principal acercarse a sus colaboradores y ganarse su confianza.

Para finalizar en dicho estudio se advierte que de no gestionarse un buen clima laboral puede haber posibilidades de perder grandes talentos lo que incrementaría los costos en un nuevo proceso de selección, capacitación, tiempo invertido en la inducción, el costo de oportunidad y sobretodo que dicho talento pueda caer en manos de la competencia.

En el Perú en los distintos rubros se han realizado distintos estudios sobre clima organizacional:

Bartens y Flor (2015). Dicen que “En la investigación realizada en la empresa Agroexportadora SAC en la ciudad de Trujillo donde se evaluó a 56 trabajadores se encontró un porcentaje de rechazo de 47.46% al Clima laboral”.

Torres (2014). Indica que “En la investigación realizada en la Institución Educativa General Emilio Soyer Cabrero donde se evaluó a 120 docentes se encontró que el 6.7% de docentes opinan que el clima laboral es deficiente mientras que el 80.8% lo perciben como regular”.

Alegre (2014). Dice que “En la investigación realizada en la Caja Metropolitana de Lima se evaluó a 50 trabajadores y se encontró un porcentaje de 40% que manifestó que el clima laboral era regular y que habían varios aspectos por mejorar”.

Picklin (2016). Indica que “En la investigación realizada en la empresa Eulen Seguridad donde se evaluó a 306 trabajadores y se obtuvo como resultado un clima organizacional desfavorable en un 90.3%”.

Con estos resultados hemos visto que es viable trabajar este estudio ya que actualmente el clima laboral está siendo un tema de preocupación mundial en el ámbito organizacional. La presente investigación se realizara en una Agencia Aduanas del distrito de Callao, esta empresa se dedica a brindar el servicio de agenciamiento aduanero en los distintos regímenes.

Dentro de la Agencia el área de RR.HH. indica que observa que no existe un buen clima laboral ya que identifican que el personal no se encuentra comprometido con las labores que realizan, no se siente identificado con la empresa, dejan notar su malestar realizando sus labores de manera ineficiente, cometen errores que perjudican financieramente a la empresa. En la mayoría de casos el personal ha indicado que sienten que su trabajo no es valorado, que sus jefes no les generan confianza, que el rango salarial en el que se encuentran está por debajo de lo que merecen y en algunas oportunidades por debajo del mercado, esto genera rotación del personal, que la empresa no pueda cumplir con los objetivos trazados a corto, media y largo plazo y sobre todo pérdidas económicas para la empresa ya que el servicio no es otorgado adecuadamente y algunos clientes optan por prescindir de sus servicios, disminuyendo así su cartera de clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

1.2.2 Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de autorrealización de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de supervisión de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de comunicación de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de condiciones laborales de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

¿Cuál es el nivel de clima laboral de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao según el grado de instrucción, 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de autorrealización de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Determinar el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Determinar el nivel de supervisión de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Determinar el nivel de comunicación de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Determinar el nivel de condiciones laborales de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao según el grado de instrucción, 2017.

1.4. Justificación e importancia

En la actualidad el clima laboral es una variable muy importante en el área organizacional y es uno de los más grandes problemas que atraviesan las organizaciones a nivel mundial, debido a que la mayoría de ellas no sabe cómo lidiar con esto.

Las consecuencias de contar con un mal clima laboral son graves, dentro de las principales podríamos detallar el incumplimiento de objetivos, el no generar ingresos para la empresa, la pérdida de clientes, lo que finalmente podría darnos como resultado una empresa al borde de la quiebra.

Debemos comprender que el capital humano es uno de los recursos más valiosos con los que puede contar una organización, ya que ellos son parte esencial y son los que contribuyen con el crecimiento de la organización, al ser ellos nuestros clientes internos es importante la percepción que puedan formarse sobre su centro de trabajo.

Este estudio busca generar responsabilidad social y plantear estrategias de solución para poder contribuir con el crecimiento de las organizaciones en especial con el de la empresa de estudio, el logro de objetivos va generar ganancias no solo para el empleador sino también para el colaborador evidenciándose así la formación de una nueva cultura que busca beneficiar a ambas partes.

Se busca solucionar las falencias mediante un programa que nos ayude a mantener un buen clima laboral que genere ingresos y no nos haga perder talentos que podrían terminar generando ganancias para la competencia, de esta manera se estaría reduciendo el costo en rotación de personal y el costo de inducciones innecesarias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Marco Teórico Referencial

2.1. Antecedentes

De acuerdo a lo observado en los distintos resultados que hemos visto en las diferentes investigaciones sobre este tema, las mismas que respaldan la investigación a desarrollar podemos indicar que es viable trabajar este estudio ya que actualmente el clima laboral está siendo un tema de preocupación mundial y nacional en el ámbito organizacional.

2.1.1. Internacionales

Sierra (2015). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Esta tesis se tituló “El Clima laboral en los(as) colaboradores(as) del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.”. El objetivo de esta investigación fue conocer el clima laboral de los trabajadores del área administrativa de la muestra seleccionada, además proponer una guía de seguimiento y apoyo. La investigación realizada fue de tipo descriptiva y la muestra constó de 29 personas, de las cuales 16 eran del sexo femenino y 13 del sexo masculino de edades entre 22 a 55 años. El instrumento utilizado para la medición de la variable fue el Manual para realizar Diagnóstico de Clima Organizacional (Mejía 2010) que consta de 45 preguntas con opciones de escala numérica y una escala con opciones desde desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Los resultados arrojados por la investigación indicaron que el clima organizacional del área estudiada es satisfactorio, obteniendo puntajes altos en las subvariables Liderazgo e Identificación con la empresa.

Pedraza, Socarrás, Jiménez y Romero (2014). Revista Clío América, Colombia. La investigación tiene el siguiente título “Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios de salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia”, esta investigación es cuantitativa, con un diseño descriptivo transversal, no experimental y tiene como objetivo identificar el Clima Organizacional en la empresa de estudio detallada

anteriormente. La muestra estuvo conformada por 21 personas, de estas 9 eran del sexo masculino y 12 del sexo femenino con edades entre 22 y 56 años, en lo que respecta a las aéreas de trabajo 7 eran administrativos, 6 de laboratorio, 1 de psicología, 1 de salud, 2 de servicios generales y 4 de sistemas. El instrumento que se utilizo fue el IMCOC, las categorías con las que cuenta este instrumento son relaciones sociales, relaciones de autoridad, desarrollo de las tareas, claridad, retribución, retos, riesgos y participación. Los resultados indican que existe un clima organizacional adecuado donde destacan las relaciones interpersonales y la comunicación entre colaboradores y jefes.

Paz y Marín (2014). Universidad Autónoma de Manizales, Colombia. La presente investigación lleva el título “Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales”, esta investigación tiene como objetivo establecer la situación del clima organizacional, analizar el comportamiento de los distintos factores y crear alternativas que mejoren el clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 84 colaboradores que tiene un promedio de 38 años, más del 50% son casados, 12 colaboradores pertenecen al servicio de fisioterapia, 7 pertenecen a terapias de apoyo y fisiatría y 66 corresponden al servicio de odontología. El instrumento que se usara es el cuestionario de la OPS para el análisis de clima organizacional, este consta de 80 reflexiones con preguntas cerradas que contienen opciones de verdadero y falso, tiene cuatro dimensiones que son Liderazgo, Motivación, Reciprocidad o Compromiso y Participación. Los resultados indican que los colaboradores perciben un clima organizacional negativo donde el promedio de las cuatro dimensiones antes señaladas es de 3.3 donde las dimensiones más bajas son motivación, reciprocidad y participación mientras que el liderazgo es percibido mejor.

Williams (2013). Universidad Autónoma de Nuevo León, México. La presente investigación titula “Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una dependencia pública”, esta investigación tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los colabores sobre el clima organizacional dentro de la institución de estudio. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de ambos sexos. El instrumento utilizado para la variable fue: Encuesta de clima laboral en base a las políticas de clima laboral y a los conocimientos y

orientación del Mtro. Álvaro A. Aguilón Ramírez el cual consta de cinco dimensiones que son la de Liderazgo, Motivación, Comunicación, Espacio Físico y trabajo en equipo con 5 ítem cada una dando un total de 25 ítems con respuestas de opción múltiple. Los resultados indican que el clima laboral está en un nivel medio con un porcentaje de 46%, donde la mejor dimensión evaluada fue trabajo en equipo con un 74% mientras que la que conto con menor porcentaje fue la de motivación con un 17%.

Patlan, Martínez y Hernández (2012). Revista Internacional Administración & Finanzas, México. La presente investigación esta titulada “El Clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral”, esta investigación es cuantitativa, no experimental de corte transversal y tiene como objetivo identificar las asociaciones entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada a 307 profesores de instituciones de educación superior de los cuales el promedio tiene 52.5% años de edad y tienen una antigüedad de 8.2% en la empresa, el 62% son varones y el 38% son mujeres, de estos el 37% son solteros y el 63% casados, el 36% cuentan con licenciatura y el 64% con posgrado. Se aplicaron los siguientes instrumentos: La versión corta de la escala de clima organizacional de Gómez y Vicario (2010) que incluye diez dimensiones del clima organizacional integradas en tres grupos: 1) clima organizacional en el sistema individual (satisfacción, autonomía e implicación), 2) clima organizacional en el sistema interpersonal (unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros) y 3) clima organizacional en el sistema organizacional (liderazgo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo), la versión larga del cuestionario de satisfacción laboral Minnesota (Weiss, Dawis, England&Lofquist, 1977) y la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman (1993). Los resultados indican que las puntuaciones medias más altas son la de los factores de implicación o compromiso de los trabajadores con 3.47 y consideración por parte de los directivos con 3.41 mientras que las puntuaciones medias más bajas corresponden al factor de beneficios y recompensas 2.95.

2.1.2. Nacionales

Gómez (2017). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. La presente investigación descriptiva y no experimental lleva el título “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”, esta investigación tuvo como objetivo determinar el 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. La muestra fue censal y estuvo conformada por una población de 60 colaboradores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y promoción de empleo de la sede central, de los cuales 32 eran de sexo masculino y 28 de sexo femenino con un rango de edad de 20 a 50 años. Se les aplicó el siguiente instrumento: Escala de Clima laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) la misma que evalúa el nivel de percepción que tienen los colaboradores sobre su centro de labores. Los resultados que se obtuvieron muestran que el 48% de colaboradores considera desfavorable el clima laboral mientras que solo el 3% lo considera muy favorable; del mismo modo, al hacer el análisis de las 5 dimensiones con las que cuenta la prueba se observan porcentajes altos en lo desfavorable: Autorrealización con un 43%, Involucramiento laboral con un 41%, Supervisión con un 41%, Comunicación con un 38% y Condiciones Laborales con un 42%. Se concluye que efectivamente la percepción que tienen los colaboradores sobre su empresa es negativa por ende cuentan con un clima laboral negativo.

Carranza (2017). Universidad Privada del Norte, Perú. La presente investigación lleva el título de "Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud de distrito de Víctor Larco", esta investigación tiene como objetivo relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout en los colaboradores de un hospital antes señalado. La población fue de 106 colaboradores pero la muestra tomada estuvo conformada por 84 colaboradores de ambos sexos con grados de instrucción superiores, técnicos y universitarios que cuenten con un año de antigüedad en la institución como mínimo y con un rango de edades entre 30 y 60 años. Se utilizaron los siguientes instrumentos: La Escala de Clima Laboral – CL-SPC de

Palma (2004) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory – MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter. Los resultados indican que en cuanto al clima laboral hay un nivel medio y desfavorable de 54.76% y 14.29%, en cuanto al análisis de cada una de las dimensiones podemos encontrar que se ubican en un nivel medio favorable: autorrealización 44.05% y 22.62%, involucramiento laboral 46.43% y 26.19%, supervisión 36.90% y 39.29%, comunicación 42.86% y 35.71% y condiciones laborales 44.05% y 26.19%. Se concluye que el clima laboral con las dimensiones del síndrome de burnout no tiene una relación significativa.

Picklin (2016). Universidad Cesar Vallejo, Perú. La presente investigación está titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016”, esta investigación es descriptiva correlacional con un diseño no experimental, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de estudio. La muestra estuvo compuesta por 306 colaboradores del área de seguridad. Se aplicó el siguiente instrumento: Escala de Clima Organizacional (CL-SPC) y La Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma y Carrillo. Los resultados que se obtuvieron muestran un nivel desfavorable del 90.3% en la variable clima organizacional y muy insatisfecho con un 91.4% en la variable satisfacción laboral, a su vez se puede detallar que la variable satisfacción laboral influye al clima laboral en un 98% y viceversa. Se concluye que si hay relación directa y positiva entre clima laboral y satisfacción laboral.

Zurita (2015). Universidad Católica de Santa María, Perú. La presente investigación está titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos”, el objetivo de esta investigación es validar y/o describir la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, en la empresa Montalvo-Spa, de la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores, 20 correspondían a la primera sucursal y los 20 restantes a la segunda y todos eran procedentes de la ciudad de Arequipa, de la muestra señalada el 67.5% eran mujeres y el 32.5% varones, de ellos el 40% era soltero, 57.5% era casado y el 2.5% divorciado, en referencia a sus profesiones el 14% eran

estilistas y el 7.5% maquilladoras de los cuales el 20% eran nombrados y el 80% restante contratados. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Clima organizacional (COLOR) y el segundo de satisfacción laboral, SL SPC (Palma 1999). Los resultados indican que el 97.5% muestra una percepción positiva mientras que el 2.5% restante muestra una percepción regular. Se concluye que el clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción laboral.

Alvarado (2014). Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Esta investigación lleva por título “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comunal de servicios múltiples Huayhuay S.R.L., 2014”, esta investigación es descriptivo – correlacional y tuvo como objeto identificar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción de los colaboradores de la empresa de estudio. La muestra estuvo conformada por 104 colaboradores. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de clima organizacional (adaptado por Litwin y Stringer) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los resultados según indican que se cuenta con un clima organizacional negativo que se encuentra en un 68.3% y una satisfacción laboral también negativa de un 72.1%. Se concluye que si existe una alta relación correlacional entre ambas variables y estadísticamente en un nivel bajo.

2.2. Bases teóricas

Nociones Generales

Existen diversos autores que hacen referencia al clima laboral como es el caso de Gellerman (1960) quien fue el primero en introducir este término en la psicología industrial – organizacional, Halpin y Crofts (1962) , Forehand y Gilmer (1964), Litwin y Stringer (1968), Dessler (1976), Sudarsky (1977), Likert y Gibson (1986), Álvarez (1995), Goncalves (1997), Chiavenato (2000), García (2003), Palma (2004) y Méndez (2006). Considerando todas estas definiciones podríamos concluir indicando que el clima organizacional es la apreciación que el colaborador tiene de su centro de labores con relación a los procedimientos, la relación entre compañeros y superiores y el ambiente físico, esto va permitir

que el colaborador genere una reacción positiva o negativa y de acuerdo a esto se mejorará su productividad y compromiso y por ende de esto dependerá el desarrollo y cumplimiento de metas de la organización.

En lo que respecta a las teorías sobre el clima organizacional podemos encontrar diversas pero en esta investigación vamos a considerar el desarrollo de las tres que consideramos son las más importantes, dentro de ellas tenemos a la Teoría de Litwin y Stringer (1968), la Teoría de Rensis Likert (1965) y la Teoría de "X" e "Y" que fue propuesta por Douglas McGregor (1960).

Dentro de los tipos de clima organizacional según Robbins (1998) podemos encontrar los siguientes: el clima de tipo autoritario, el mismo que se divide en dos teniendo al autoritarismo explorador y el autoritarismo paternalista; también, tenemos al tipo de clima participativo, el mismo que también está dividido en dos el participativo-consultivo y el participativo en grupo.

Después de haber revisado distintas teorías se opta por trabajar bajo la teoría de Litwin y Stringer que es aquella que se adapta al instrumento Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma (2004) que es el mismo que se utilizara para poder medir el clima laboral en la muestra de estudio, si bien estos autores plantean nueve dimensiones, la autora de nuestro instrumento trabaja bajo cinco dimensiones las mismas que serán con las que trabajaremos, dentro de nuestro estudio se tocaran otros autores para el complemento de la información, pero lo que se detallara a mayor detalle será el modelo de teoría en el que nos basaremos.

2.2.1. Definición

Litwin y Stringer (1968). El clima laboral engloba varias propiedades del centro de labores, las mismas que pueden ser medidas y observadas de manera directa e indirecta por los colaboradores que se encuentran en ese ambiente y estas van a influir en su comportamiento y motivación.

2.2.2. Teorías del Clima Laboral

Las principales teorías del clima organizacional son tres, pero en esta investigación se desarrollara la de Litwin y Stringer:

2.2.2.1. Teoría de Litwin y Stringer

Busca explicar los diferentes aspectos de la conducta de los colaboradores en su centro de labores considerando la motivación y el clima organizacional describiendo las situaciones y el ambiente que influyen en la conducta y en la percepción del colaborador.

Objetivos del Clima Laboral:

- El estudio de la relación entre el estilo de liderazgo y el clima laboral.
- Estudiar los efectos de clima laboral sobre la motivación individual.
- Determinar los efectos del clima laboral sobre la satisfacción laboral y desempeño laboral.

Dimensiones del Clima Laboral

Litwin y Stringer plantean la división de nueva dimensiones que explican el clima de una empresa, las mismas que se relaciona con las propiedades de la misma:

1. **Estructura:** percepción de los colaboradores en referencia a las reglas, procedimientos, trámites y otros.
2. **Responsabilidad:** autonomía que tiene el colaborador para poder tomar sus decisiones, sentir que son sus propios jefes.
3. **Recompensa:** utilización de premios por los logros del colaborador.
4. **Riesgo:** la organización promueve la promoción de desafíos para el cumplimiento de objetivos.
5. **Calor:** promover las relaciones sociales entre colaboradores y jefes creando un grato ambiente laboral.
6. **Apoyo:** sentimiento de ayuda entre los colaboradores y jefes.

7. **Estándares de desempeño:** está enfocado a las normas que tiene la organización en referencia al rendimiento del colaborador.
8. **Conflicto:** se respetan las distintas opiniones buscando soluciones a los distintos problemas que puedan presentarse.
9. **Identidad:** es el sentimiento que tiene el colaborador de pertenecer a la organización.

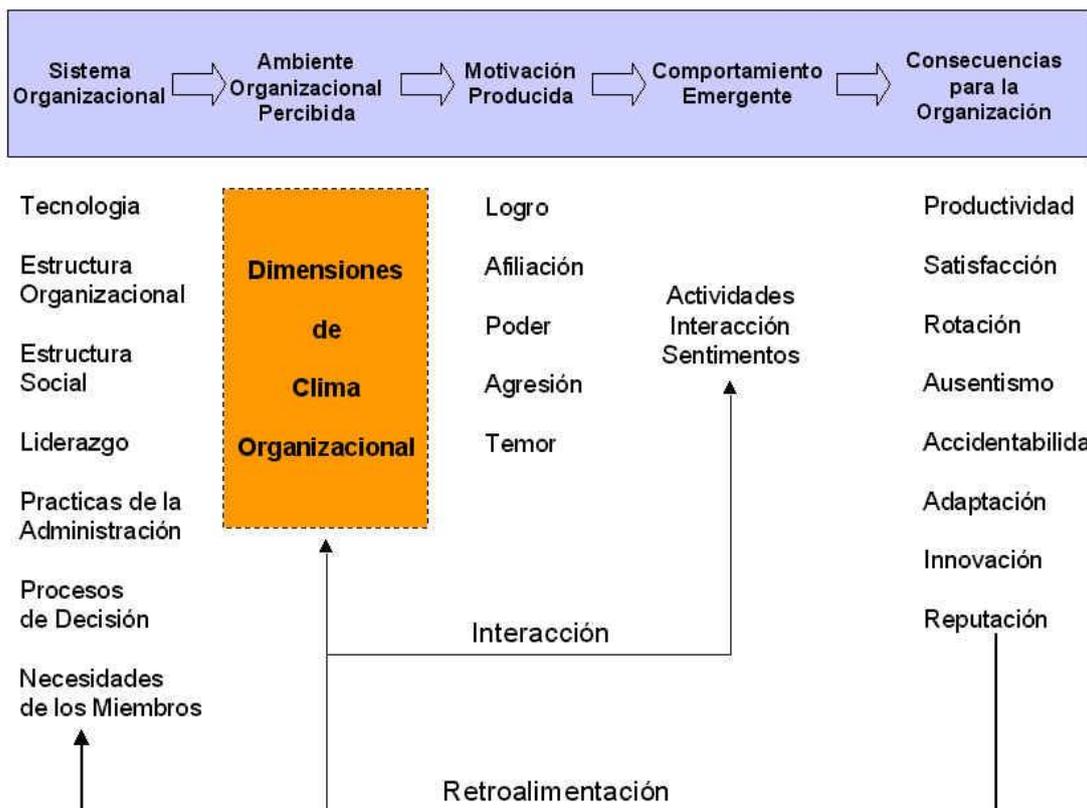


Figura 1. Esquema del clima organizacional según modelo de Litwin y Stringer, Quevedo (2003)

2.2.2.2. Teoría de Rensis Likert (1965):

Fue citado por Brunett (1999), indica que el comportamiento que tengan los colaboradores va depender del comportamiento administrativo y de las condiciones con las que cuente la organización, es así que la reacción del colaborador va estar determinada por su percepción.

Es así que el autor establece tres variables que definen las características de la organización y que van a influir en la percepción del colaborador:

- **Variables causales:** se enfoca en la evolución y logro de resultados de la organización, está ligada con las reglas, decisiones, competencias y actitudes.
- **Variables Intermedias:** es el estado interno de la organización como es el caso de la motivación rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- **Variables Finales:** se enfoca en los resultados obtenidos por la organización como es el caso de la productividad, niveles de costo, utilidades y calidad.

2.2.2.3. Teoría de “X” y “Y” – Douglas McGregor (1960):

- **Teoría “X”:** este es considerado el modelo antiguo aquí la mayoría de colaboradores son obligados a trabajar, deben ser controlado, dirigidos y amenazados bajo castigos para que puedan así realizar el esfuerzo adecuado y se logren los objetivos de la organización, el colaborador no quiere asumir responsabilidad, no tiene ambición y lo único que busca es su seguridad.
- **Teoría “Y”:** aquí los directivos consideran que los colaboradores sienten satisfacción por las labores que realizan y es por esto que se esfuerzan para conseguir buenos resultados y lograr los objetivos de la organización; nos indican también que las personas van a requerir de motivaciones superiores, un ambiente agradable que les permita el cumplimiento de metas personales y organizacionales logrando el compromiso y la integración de los colaboradores.

2.2.3. Tipos de Clima Laboral

Según Robbins (1998) podemos encontrar dos tipos de clima laboral:

Clima de tipo autoritario:

El mismo se divide en dos tipos, los mismos que pasaremos a desarrollar:

- **Autoritarismo explorador:** aquí los superiores o directores no confían en sus colaboradores y debido a esto todas las decisiones son tomadas por ellos.
- **Autoritarismo paternalista:** existe cierto grado de confianza de los directivos con los colaboradores, la mayoría de decisiones siguen siendo tomadas por ellos pero hay algunas decisiones que dejan que sean tomadas por los subordinados.

Clima participativo:

El mismo se divide en dos tipos, los mismos que pasaremos a desarrollar:

- **Participativo-consultivo:** existe un grado de confianza las decisiones son tomadas por los superiores pero los subordinados también pueden hacerlo pero en los niveles bajos.
- **Participativo en grupo:** los superiores confían en sus subordinados y las decisiones se toman de manera equitativa, se trabaja en equipo para el logro de objetivos de la organización.

2.2.4. Importancia del Clima Laboral

Según Celis (2014), indica que el clima laboral presenta gran importancia ya que es una de las fuentes que nos permitirá cumplir metas, trabajar en armonía, en equipo y crear un sentido de pertenencia.

Para esto la organización deberá formar líderes que encaminen al personal hacia una misma dirección para lograr los objetivos.

2.2.5. Características del Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer (1999) indican que las características del clima laboral son percibidas por los colaboradores y pueden generar distintos comportamientos en ellos, generando consecuencias favorables o desfavorables para la organización que pueden estar relacionadas con la productividad, la satisfacción, la rotación del personal, entre otras.

Se resaltan las siguientes características considerando que son las más importantes:

- Se genera permanencia en los colaboradores.
- Se genera un fuerte impacto sobre el comportamiento que van a tener los colaboradores en su organización.
- Se ve afectado el compromiso y la identificación que van a tener los colaboradores.
- Genera ausentismo y rotación de personal.

2.2.6. Dimensiones del Clima Organizacional

Palma (2004), la autora del instrumento que se utilizara en este estudio después de revisar la teoría anterior plantea e indica que el clima organizacional consta de cinco dimensiones, las mismas que serán detalladas a continuación:

Autorrealización: la percepción que el colaborador tiene en referencia a las posibilidades que le da su centro laboral para su crecimiento personal y profesional considerando una visión a futuro. (Palma, 2004, p.7).

Involucramiento laboral: está relacionado con los valores de la organización, el cumplimiento y desarrollo de la empresa. (Palma, 2004, p.7).

Supervisión: es la orientación, ayuda e indicaciones que brindan los superiores para el cumplimiento de las tareas diarias que son parte del desempeño del colaborador. (Palma, 2004, p7)

Comunicación: es la percepción que tienen los colaboradores del grado de fluidez, claridad, coherencia, celeridad y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma (Palma, 2004, p7).

Condiciones Laborales: el reconocimiento de los colaboradores referente a la entrega de los materiales, económicos y psicosociales para el cumplimiento de las labores. (Palma, 2004, p7).

2.2.7. Modelo de Clima Laboral

Otros modelos de clima laboral que se desarrollaran brevemente, ya que en esta investigación se trabaja bajo el modelo de Litwin y Stringer.

2.2.7.1. Modelo de Katz y Kahn (1991)

Katz y Kahn (citado por Denison, 1991:39). En este modelo se plantea el sistema de funcionamiento organizacional, aquí existe una influencia del líder quien es el nexo entre el equipo de trabajo y la organización.

2.2.7.2. Modelo de Anderson

Anderson (Citado por Martín y colbs., 1998). Este modelo se apoyó en la taxonomía de Tagiuri y plantea un modelo interactivo que se basa en la teoría de sistemas mostrando las relaciones existentes entre las dimensiones del ambiente y las relaciones del clima.

2.2.7.3. Modelo de Evan

Evan (citado por Peiró, 2001). Este modelo propone un sistema abierto, el autor plantea que el clima laboral está influenciado por una serie de factores externos a la organización (Inputs) y este genera consecuencias sobre este, aunque a su vez plantea que también es el proceso de resultados internos a la propia organización.

2.2.7.4. Modelo de Gibson y Colbs

Gibson y Colbs (1987). Este modelo tiene un enlace con la conducta humana, la estructura y el proceso de la organización, explican que el clima laboral no solo depende de las dimensiones de las personas y de los grupos y estos a su vez impactan en el resultado del desempeño de la organización.

2.3. Definición conceptual

2.3.1. Clima Laboral

Palma (2004). Lo define como la percepción que tiene el colaborador sobre su centro de labores y lo relaciona con las posibilidades de autorrealización, involucramiento laboral que tiene que ver con las tareas

asignadas a cada colaborador, la supervisión que recibe cada colaborador con respecto al acceso de la información que recibe de acuerdo con las funciones que desempeña, la comunicación con sus compañeros y superiores y por último las condiciones laborales para el desarrollo su trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1. Tipo y enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se procederá a recolectar datos sobre distintos aspectos de los colaboradores de la empresa de estudio y se realizara un análisis y medición de los mismos.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en un población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de tipo descriptivo ya que busca especificar las características más importantes de la variable a estudiar.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 Nivel

Esta investigación es de Nivel Puro ya que pretende realizar aportes teóricos y legales para la psicología organizacional.

“Según Vara (2015) los estudios de nivel básico son un tipo tradicional de investigación que sirven para generar conocimiento, diagnostica realidades problemáticas e investiga relación entre variables y constructos.” (Vara, 2015).

3.1.3 Diseños de investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal, ya que las variables de estudio no serán manipuladas y se realizara en un determinado tiempo.

“La investigación no experimental de corte transversal, es el estudio en el que solo se observan los hechos en su ambiente natural, sin ningún tipo de manipulación en un tiempo determinado”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Población y Muestra

La población de estudio que será evaluada son los colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del callao, la misma que cuenta con 60 colaboradores que representan el total de la misma, según la información brindada por el área de Recursos Humanos de la misma.

Tabla 1

Caracterización de la muestra

Características sociodemográficas	Cantidades
SEXO	Masculino: 44 Femenino: 16
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Secundaria completa:7 Técnico: 25 Superior: 28
ESTADO CIVIL	Soltero: 33 Casado: 14 Conviviente: 11 Divorciado: 2
EDADES	Entre 21 y 61 años

Fuente: Elaboración propia

3.2.1. Muestra

El tipo de muestra es Censal.

“La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. (Ramírez, 1997, p.p. 140).

3.2.2. Muestreo

Con la información anterior se procedió a realizar un muestreo no probabilístico intencional.

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos depende de las causas relacionadas con las características que tiene la investigación o los propósitos que tiene el investigador”. (Johnson, 2014, Hernández, 2013 y Battaglia, 2008b).

“En un muestreo no probabilístico la selección de la muestra se basa en el criterio del investigador y no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos; y es de manera intencional ya que se basan en la conveniencia del investigador”. (Kinnear, 1993)

3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización

3.3.1. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Nombre de la Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel de Medición	Escalas de Interpretación
CLIMA LABORAL	Percepción del trabajo y su entorno laboral, vinculación con oportunidades que permitan realizarse a nivel personal, compromiso con la supervisión que pueda recibir, acceso a la información vinculada con sus actividades en conjunto con sus demás compañeros y las condiciones laborales que facilitarían sus actividades. (Palma, 2004).	Definición medida por los puntajes que se obtienen en la Escala de Clima Laboral (CL_SPC) de Sonia Palma (2004). La escala general de interpretación es muy desfavorable de 50 a 89, desfavorable de 90 a 129, media de 130 a 169, favorable de 170 a 209, muy favorable de 210 a 250.	Autorrealización	-Desarrollo. -Crecimiento personal y profesional.	1,6,11,16,2 1,26,31,36, 41 y 46	Ordinal	Muy desfavorable de 10 a 17, desfavorable de 18 a 25, media de 26 a 33, favorable de 34 a 41 y muy favorable 42 a 50
			Involucramiento laboral	-Valores organizacionales. - Compromiso.	2,7,12,17,2 2,27,32,37, 42 y 47		
			Supervisión	-Monitoreo. -Control de actividades.	3,8,13,18,2 3,28,33, 38,43 y 48		
			Comunicación	-Fluidez -Celeridad -Claridad -Coherencia	4,9,14,19,2 4,29,34, 39,44 y 49		
			Condiciones Laborales	-Materiales -Medios económicos	5,10,15,20, 25,30,35,40 ,45 y 50		

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

La técnica que utilizaremos para la recolección de datos será el instrumento de medición y evaluación Escala de Clima Laboral CL-SPC, dicha escala evalúa el nivel de percepción que tienen los colaboradores de su ambiente de trabajo, se puede realizar de manera individual o colectiva, el tiempo promedio para la aplicación de la misma es de 15 a 30 minutos, la escala está conformada por 50 items que están agrupados en 5 dimensiones que son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	: Escala de Clima Laboral.
Autor	: Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	: Perú.
Estandarización	: Estandarizado en Lima Metropolitana con una muestra de 1323trabajadores dependientes de una empresa de producción y de servicios tanto estatales como particulares.
Administración	: Individual y colectiva.
Tiempo Aplicación	: De 15 a 30 minutos aproximadamente.
Significación	: Evalúa el nivel de clima laboral de Trabajadores.
Tipificación	: Baremado percentiles generales para muestra total por sexo, jerarquía laboral, tiempo de servicio, turno y edad.
Dimensiones que Evalúa	: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

Las cinco dimensiones que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Tabla 3
Dimensiones e Items

DIMENSIONES	ITEMS
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: Palma (2004)

De acuerdo a las normas técnicas establecidas por Sonia Palma se puntúa de 1 a 5 puntos para cada uno de los factores. Las dimensiones consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, tomándose como criterio que a mayor puntuación la percepción del ambiente de trabajo es favorable, mientras que a menor puntuación se interpretara al contrario.

Tabla 4
Categorías y Puntajes de las Dimensiones y Total General

CATEGORÍA	FACTORES I al V	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Medio	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

Fuente: Palma (2004)

Confiabilidad y Validez

Los datos obtenidos de la muestra total que utilizo la autora, fueron analizados con el Programa SPSS, se aplicaron los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se encontró la confiabilidad evidenciando correlaciones es de 0.97 y 0.90 respectivamente; esto nos indica que existe una alta consistencia interna de los datos y nos permite confirmar que el instrumento es

confiable. Los datos de la versión que contaba con 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser – Meyer Okin y tuvieron un nivel de 0.980 lo que indica la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Después de corroborada la adecuación, se realizó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes, luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre las cinco dimensiones de clima laboral, confirmando la validez del instrumento.

Tabla 5

Fiabilidad de la Escala de Clima Laboral

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	<i>de</i>	α
<i>Alfa de Cronbach</i>		<i>0.97</i>

Fuente: Palma (2004)

Prueba Piloto

Para este trabajo se realizó un análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach obteniéndose una confiabilidad de 0.975 según George y Mallery (2003) este valor sería excelente.

Tabla 6

Clasificación de Confiabilidad según George y Mallery

Valores	Niveles
Por debajo de 0.5	No aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Nivel Pobre
Entre 0.6 y 0.7	Débil
Entre 0.7 y 0.8	Nivel Aceptable
Entre 0.8 y 0.9	Bueno
Superior a 0.9	Excelente

Fuente: Elaboración Propia

Baremos

Tabla 7

Baremos

Pc	I	II	III	IV	V	Total	Pc
99	45	49	49	47	46	231	99
95	41	45	45	44	42	215	95
90	39	43	43	42	40	205	90
85	38	41	41	40	39	197	85
80	38	40	40	39	38	193	80
75	37	40	39	38	37	189	75
70	36	38	38	37	36	185	70
65	35	38	37	36	35	181	65
60	34	37	36	35	35	178	60
55	33	36	35	35	34	173	55
50	32	35	34	34	33	168	50
45	31	34	33	33	32	164	45
40	30	33	32	32	31	159	40
35	30	32	31	31	31	154	35
30	28	31	30	30	30	149	30
25	27	30	29	29	29	144	25
20	26	29	28	27	27	138	20
15	25	28	26	26	26	131	15
10	23	26	24	25	24	124	10
5	21	23	21	22	22	1112	5
1	16	17	16	17	18	92	1
<i>Media</i>	<i>31.68</i>	<i>34.69</i>	<i>33.63</i>	<i>33.28</i>	<i>32.8</i>	<i>166.07</i>	<i>Media</i>
<i>D.S.</i>	<i>6.45</i>	<i>6.65</i>	<i>7.01</i>	<i>6.54</i>	<i>6.11</i>	<i>31.28</i>	<i>D.S.</i>

Fuente: Palma (2004)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

El procedimiento para el análisis de los datos obtenidos mediante el instrumento Escala de Clima Laboral CL-SPC, se realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró una Base de Datos donde se colocó las respuestas de cada colaborador mediante el puntaje por cada ítem según las indicaciones del manual en el programa de Microsoft Excel 2016.
- Vaciar los datos del instrumento de cálculo de Microsoft al programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22.0 en el cual se realizó el análisis de frecuencias con respecto a las dimensiones de la escala y una variable sociodemográfica, se hizo también el análisis de la confiabilidad del instrumento para nuestra prueba piloto y los análisis descriptivos para la búsqueda de la media y la desviación estándar.

4.2. Presentación de los resultados

Tabla 8

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar
Autorrealización	27.3333	7.38222
Involucramiento laboral	32.0333	6.81217
Supervisión	30.6333	6.86669
Comunicación	30.7500	6.49804
Condiciones laborales	30.5333	6.28279
Clima Laboral	164.0167	34.19312

En la Tabla 8 se presentan los estadísticos descriptivos para las dimensiones de del clima laboral y el clima laboral general observándose que las medias fluctúan para las dimensiones entre 27.33 y 32.03, en todos los casos las medias se ubican en una categoría diagnóstica de nivel medio de clima laboral en sus dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral,

supervisión, comunicación y condiciones laborales. Por último se observa que la media del clima laboral general tiene un promedio de clima laboral de 164.01 con una desviación estándar de 34.19 que lo ubica en nivel de clima laboral medio.

Tabla 9

Niveles de Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11	18.33%
Medio	23	38.33%
Favorable	21	35.00%
Muy Favorable	5	8.33%
Total	60	100.00%

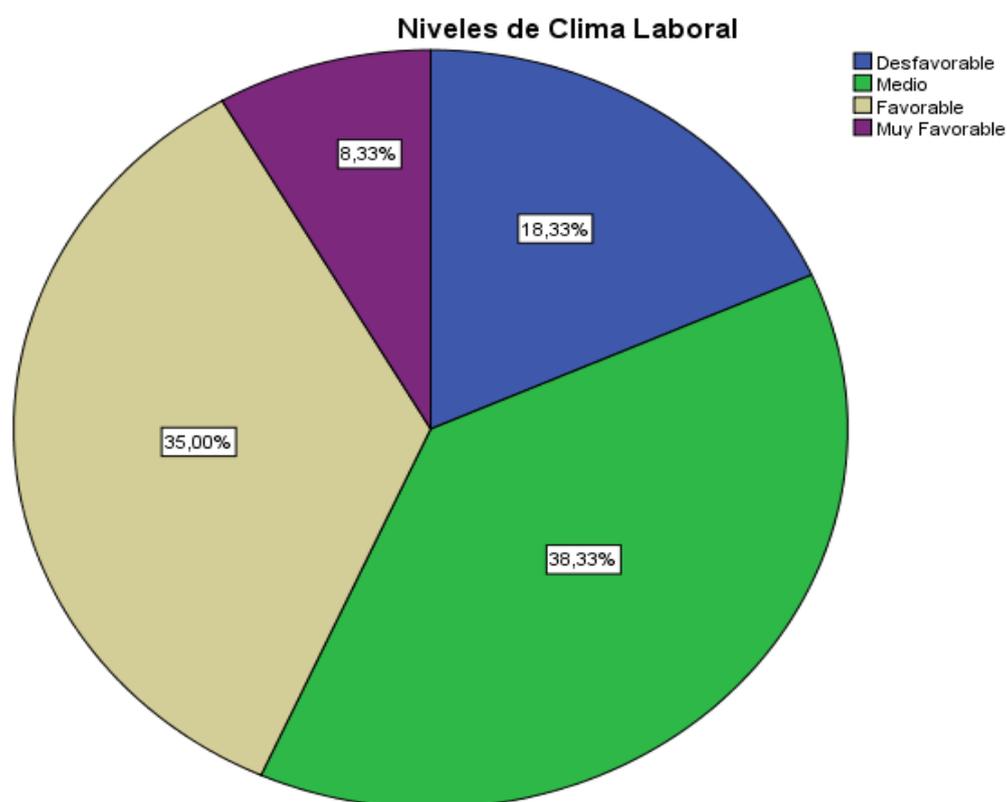


Figura 2. Porcentaje de los niveles de clima laboral

En la Tabla 9 y Figura 2 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao, 2017, se identifica que el 38.33% presenta niveles

medios de clima laboral, solo el 8.33% de los colaboradores evaluados a nivel de clima laboral presenta un nivel muy favorable.

Tabla 10

Niveles de Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	6	10.00%
Desfavorable	16	26.67%
Medio	25	41.67%
Favorable	12	20.00%
Muy Favorable	1	1.67%
Total	60	100.00%

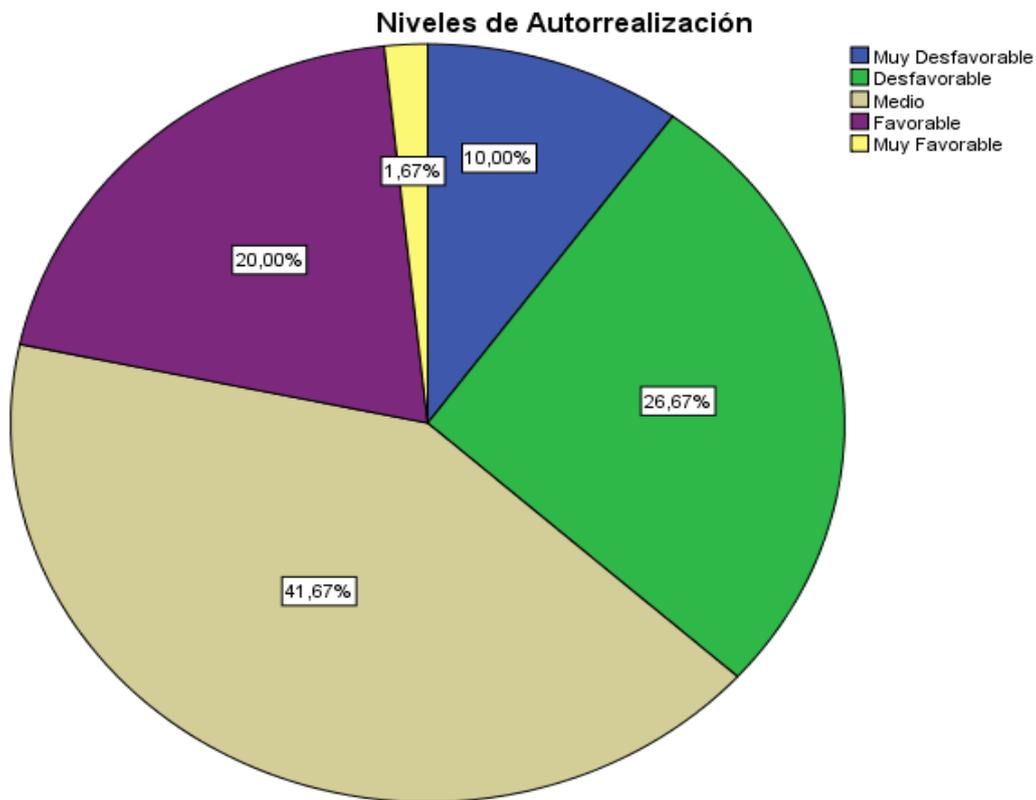


Figura 3. Porcentajes de los niveles de autorrealización

En la Tabla 10 y Figura 3 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao, 2017, se identifica que el 41.6% presenta niveles medios de autorrealización, solo el 1.6% de los colaboradores evaluados a nivel de autorrealización presenta un nivel muy favorable.

Tabla 11

Niveles de Involucramiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	2	3.33%
Desfavorable	8	13.33%
Medio	25	41.67%
Favorable	20	33.33%
Muy Favorable	5	8.33%
Total	60	100.00%

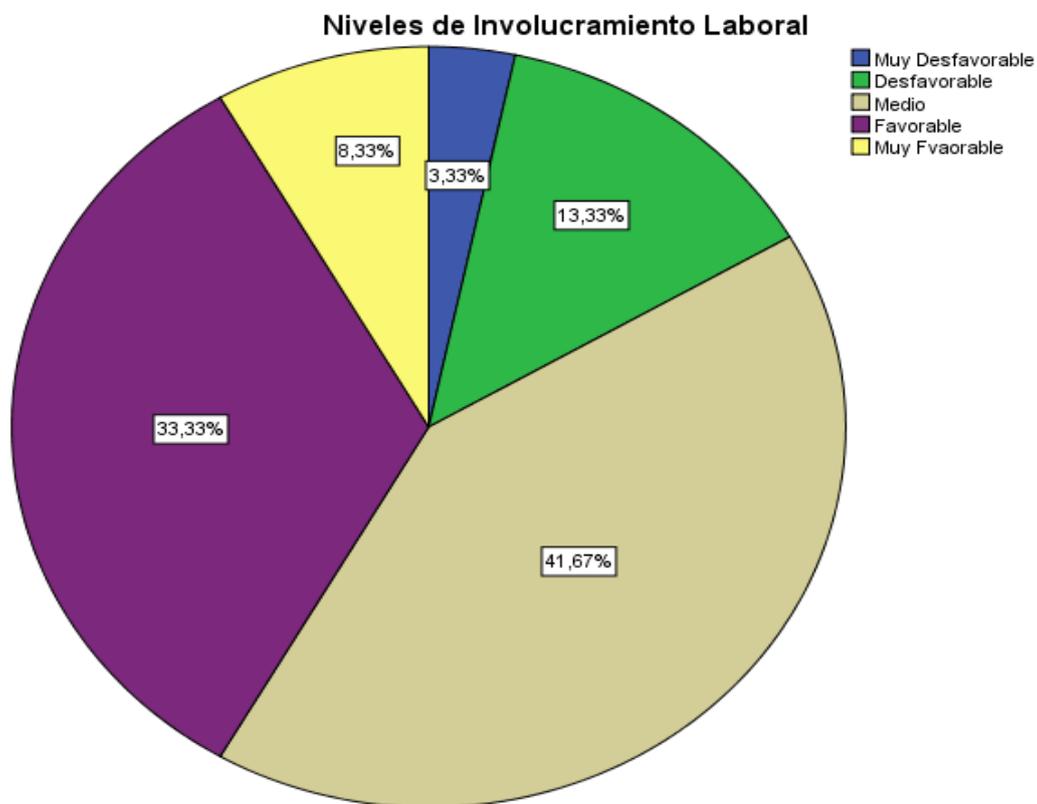


Figura 4. Porcentajes de los niveles de involucramiento laboral

En la Tabla 11 y Figura 4 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao, 2017, se identifica que el 41.6% presenta niveles medios de involucramiento laboral, solo el 3.3% de los colaboradores evaluados a nivel de involucramiento laboral presenta un nivel muy desfavorable.

Tabla 12

Niveles de Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	1	1.67%
Desfavorable	10	16.67%
Medio	32	53.33%
Favorable	13	21.67%
Muy Favorable	4	6.67%
Total	60	100.00%

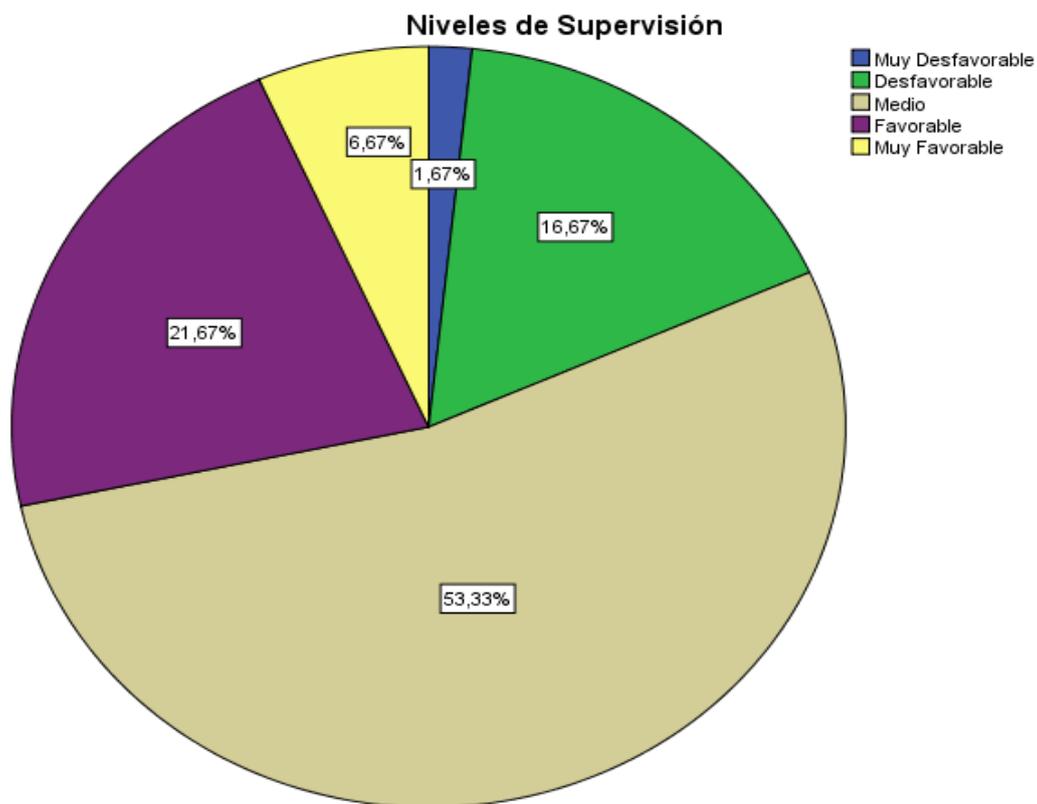


Figura 5. Porcentajes de los niveles de supervisión

En la Tabla 12 y Figura 5 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del callao, 2017, se identifica que el 53.3% presenta niveles medios de supervisión, solo el 1.7% de los colaboradores evaluados a nivel de supervisión presenta un nivel muy desfavorable.

Tabla 13

Niveles de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	13	21.67%
Medio	28	46.67%
Favorable	16	26.67%
Muy Favorable	3	5.00%
Total	60	100.00%

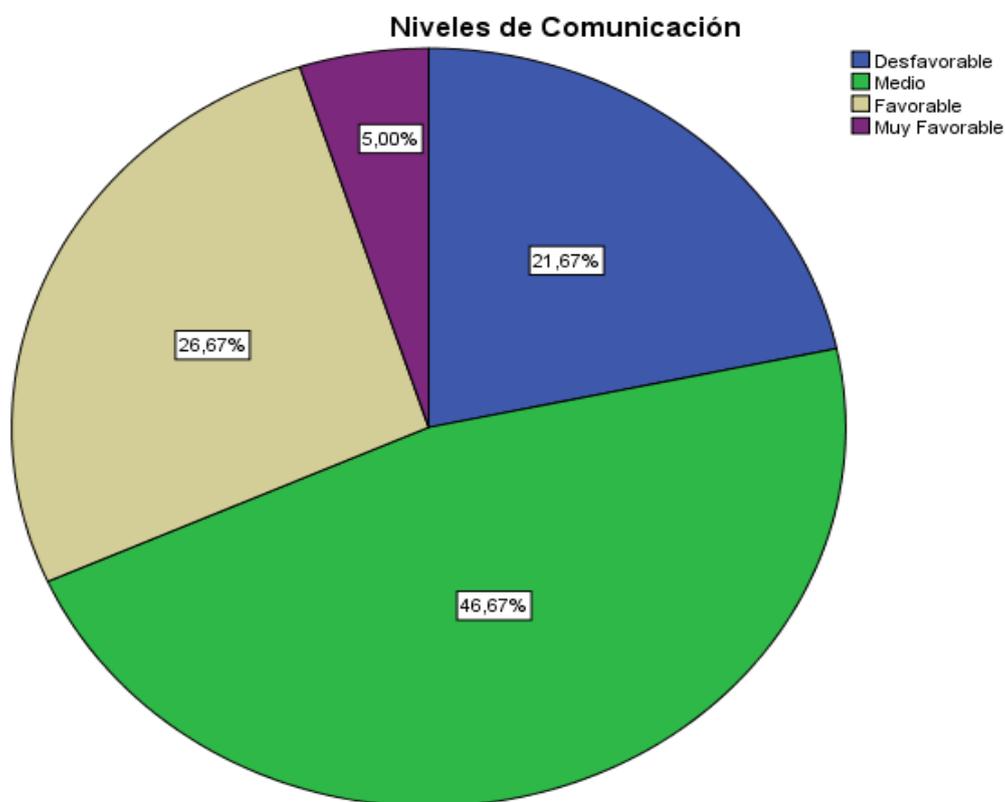


Figura 6. Porcentajes de los niveles de comunicación

En la Tabla 13 y Figura 6 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del callao, 2017, se identifica que el 46.6% presenta niveles medios de comunicación, solo el 5.0% de los colaboradores evaluados a nivel de comunicación presenta un nivel muy favorable.

Tabla 14

Niveles de Condiciones Laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	1	1.67%
Desfavorable	12	20.00%
Medio	29	48.33%
Favorable	15	25.00%
Muy Favorable	3	5.00%
Total	60	100.00%

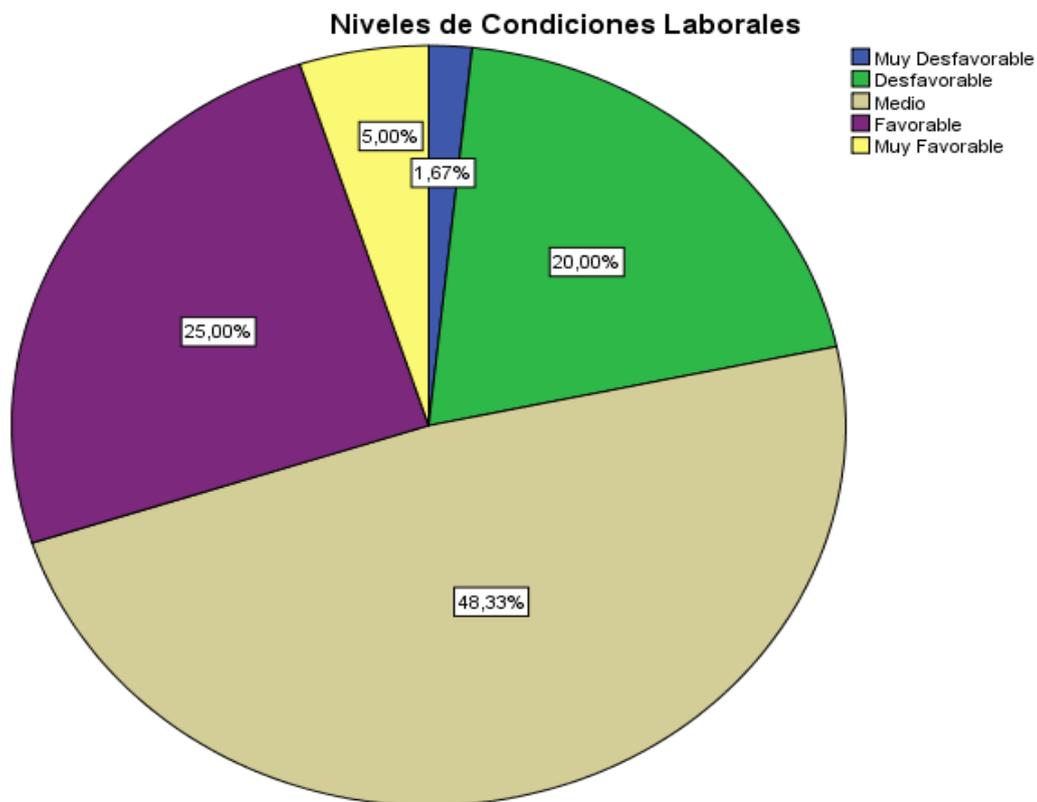


Figura 7. Porcentajes de los niveles de condiciones laborales

En la Tabla 14 y Figura 7 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del callao, 2017, se identifica que el 48.3% presenta niveles medios de condiciones laborales, solo el 1.7% de los colaboradores evaluados a nivel de condiciones laborales presenta un nivel muy desfavorable.

Tabla 15

Niveles de Clima Laboral según grado de instrucción

Grado de Instrucción		Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	Desfavorable	1	14.29%
	Medio	4	57.14%
	Favorable	1	14.29%
	Muy Favorable	1	14.29%
	Total	7	100.00%
Técnico	Desfavorable	8	32.00%
	Medio	11	44.00%
	Favorable	6	24.00%
	Total	25	100.00%
Superior	Desfavorable	2	7.14%
	Medio	8	28.57%
	Favorable	14	50.00%
	Muy Favorable	4	14.29%
	Total	28	100.00%

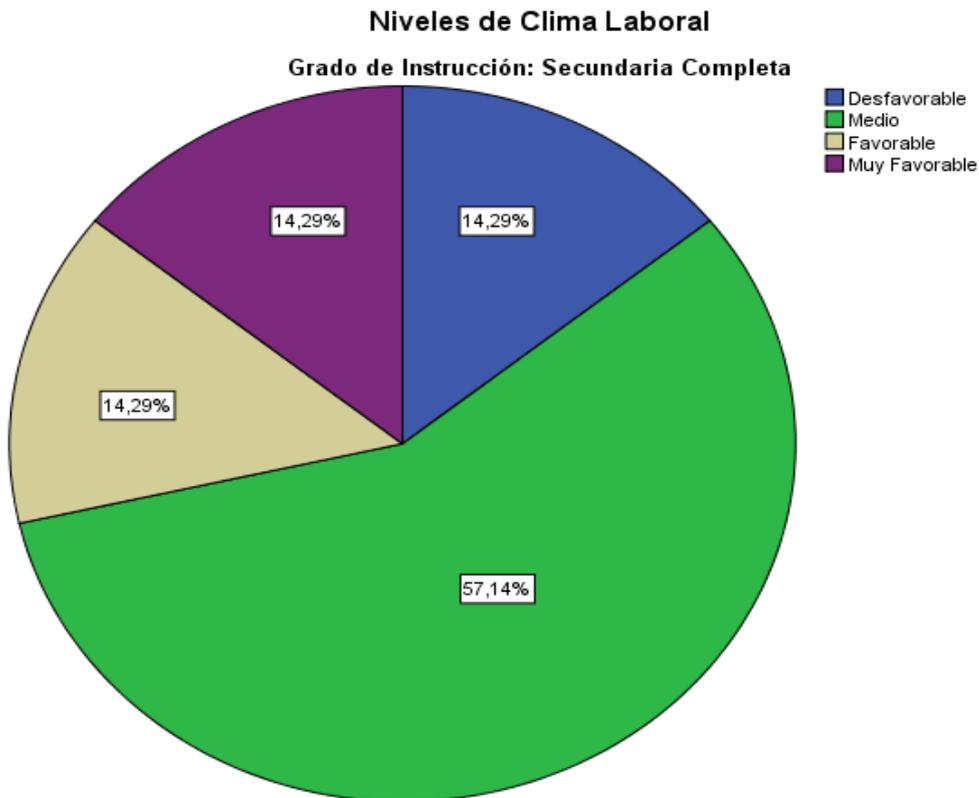


Figura 8. Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción secundaria completa

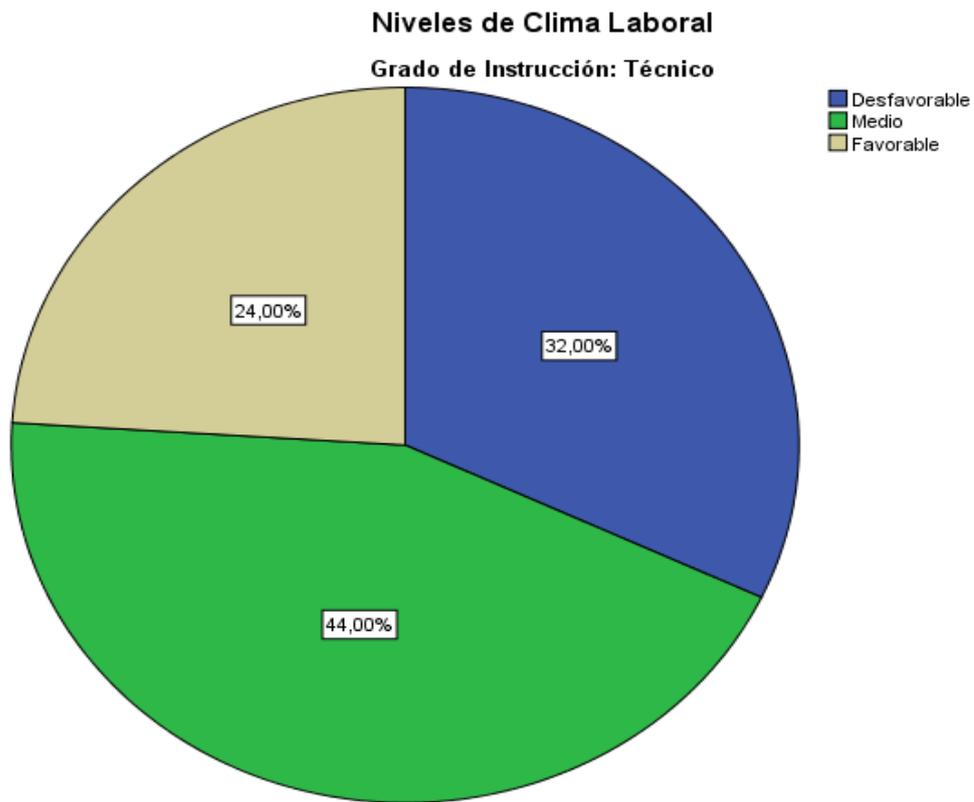


Figura 10. Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción técnico

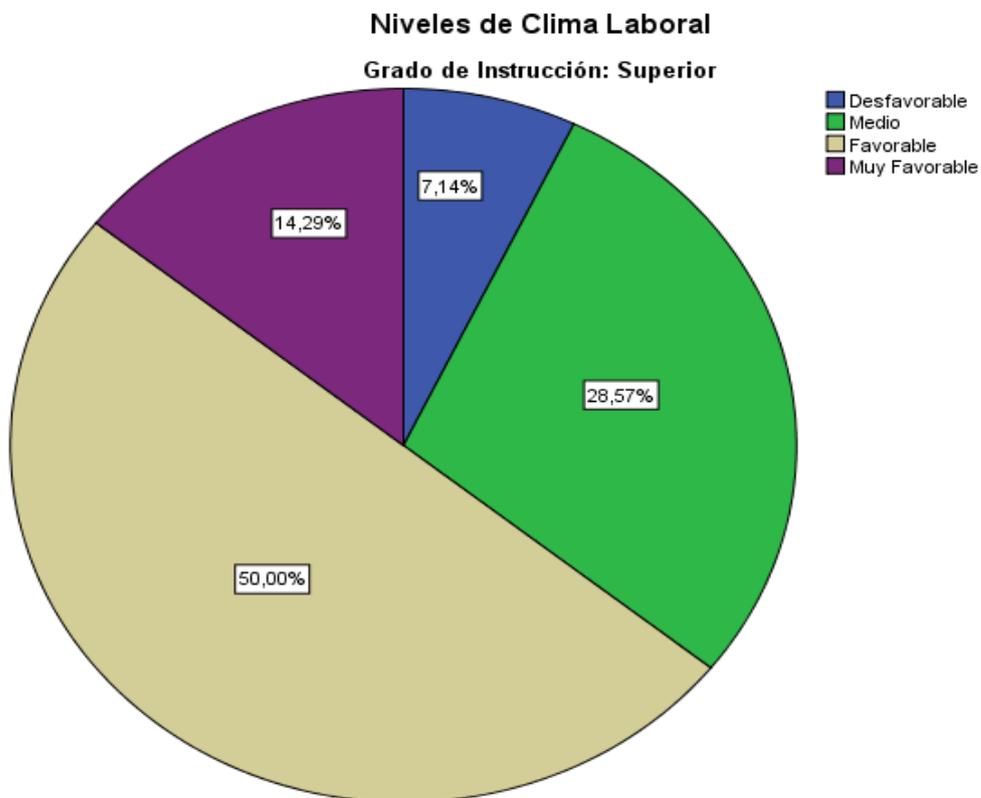


Figura 9. Porcentajes de los niveles de clima laboral, para grado de instrucción superior

En la Tabla 15 que cuenta con las Figuras 8, 9 y 10 se observan los resultados obtenidos para un grupo de colaboradores de una agencia de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, según su grado de instrucción se identifica que los niveles desfavorables de clima laboral más altos con un porcentaje del 32.00% pertenecen al grado de instrucción técnico, mientras que los niveles desfavorables de clima laboral más bajos cuentan con un porcentaje de 7.14% y pertenecen al grado de instrucción superior, en referencia a los niveles medios más altos de clima laboral obtenemos un porcentaje del 57.14% el mismo que pertenece al grado de instrucción secundaria completa.

4.3. Análisis y discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao, los resultados encontrados nos indican que los niveles de clima laboral son medios, lo cual podría indicar que hay colaboradores que no se sienten plenamente comprometidos con las labores que realizan y que la percepción que tiene de su centro de labores no es positiva, estos resultados coinciden con los que indico William (2013) quien dijo que al contar con un clima laboral medio el personal no se sentiría satisfecho, no hay un mayor compromiso y el trabajo eficaz se ve afectado, Gamboa (2014) también encontró niveles medios en el clima laboral indicando que existen elementos que van a potenciar el clima así como otros que lo debilitan. Sin embargo Sierra (2015) nos indica que en el estudio que realizó se encontraron niveles altos de clima laboral destacando el liderazgo de los mandos medios-altos y la identificación con la empresa; estos resultados podrían darse al encontrar un ambiente que genere una percepción positiva, genere satisfacción ante las necesidades económica, cuente con un buen líder, el personal se sienta motivado, sienta poder, se genere una buena comunicación y se tenga un correcto proceso para la toma de decisiones (Moss, 1989). Por lo tanto hacemos inferencia que en las organizaciones se requiere de un buen líder que genere un óptimo clima laboral poniendo siempre énfasis en la cultura de la organización para que así el colaborador perciba un ambiente agradable y se sienta identificado con la empresa.

Los resultados encontrados en la dimensión Autorrealización nos indican niveles medios, lo cual podría indicar que los colaboradores no sienten que su desarrollo profesional ni personal se esté dando de manera correcta dentro de su ambiente de trabajo, estos resultados coinciden con lo indicado por Carranza (2017) quien en su investigación encontró niveles medios en esta misma dimensión lo que lo llevo a pensar que el personal podría no sentir un desarrollo en el presente y probablemente tampoco en un futuro dentro de la organización, Cohara (2014) indica que también ubico niveles medios para esta dimensión y según el autor indica que podría deberse a que el colaborador no llega a desarrollar su máximo potencial ni sus habilidades, capacidades o talentos, Gamboa (2014) también encontró niveles medios en su estudio sobre esta dimensión indicando que los colaboradores no estarían apreciando posibilidades de desarrollo personal y profesional en su medio laboral. Sin embargo, Gómez (2017) indica que en su estudio los niveles de esta dimensión fueron desfavorables concluyendo así que los colaboradores de dicha organización no se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan puesto que no consideran que los ayude a desarrollarse en los distintos ámbitos de sus vidas; para que exista un ambiente laboral donde un colaborador se sienta autorrealizado este debe sentir que en la organización existen posibilidades de crecer que van a favorecer su desarrollo personal y profesional (Palma, 2004). Podríamos afirmar que en la mayoría de casos para que el personal se sienta desarrollado es necesario ofrecerle opciones de crecimiento dentro de la institución planteándole una línea de carrera.

Los resultados encontrados en la dimensión involucramiento laboral nos muestran niveles medios, lo que nos indica que los colaboradores tienen cierto compromiso con el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de la empresa, así como con las normas estipuladas por la misma, estos resultados coinciden con los indicados por Carranza (2017) quien en su investigación también encontró niveles medios en esta misma dimensión lo que lo llevo a concluir que los colaboradores no estaban identificados con los valores y ni con el desarrollo de la organización a la que pertenecían, Cohara (2014) indica que en su estudio también encontró niveles medios para esta variable y el autor indica que podría deberse a que el personal siente que no cuenta con las condiciones necesarias

ni se fomentan acciones para su desarrollo. Sin embargo; Gómez (2017) en su estudio tuvo resultados desfavorables lo que indica que no existe un involucramiento de los colaboradores con la organización, Gamboa (2014) encontró en su estudio niveles favorables, es decir los colaboradores se encontraban identificados con los valores y sentían compromiso con la empresa; para que los resultados sean positivos es necesario que el personal sienta identificación con los valores y sienta compromiso con el desarrollo de la empresa (Palma, 2004). Se podría afirmar que para que el personal se sienta involucrado es necesario que se sienta identificado con su cultura organizacional para que así sea una herramienta de apoyo para lograr el desarrollo de la organización.

Los resultados encontrados en la dimensión Supervisión se encuentran en un nivel medio, lo que puede indicar que el personal considera que no cuenta con una adecuada supervisión por parte de sus superiores, estos resultados coinciden con lo indicado por Carranza (2017) donde indica que tiene resultados medios en esta misma dimensión y lo relaciona con un apoyo y orientación no correcta para el cumplimiento de tareas del colaborador. Sin embargo, Gómez (2017) encuentra en su estudio resultados desfavorables lo que podría indicarle que los colaboradores no se sienten a gusto con la supervisión que les brindan sus superiores, Gamboa (2014) en su estudio encontró niveles favorables en esta dimensión ya que los colaboradores sienten que sus supervisores cuentan con la disposición de orientarlos y ayudarlos para el cumplimiento de las tareas, Cohara (2014) también encontró niveles favorables para esta dimensión y nos indica que podría deberse a que los supervisores dirigen y evalúan el trabajo que desempeñan los colaboradores; para poder obtener resultados positivos es necesario contar con evaluaciones de las funciones que cumplen los colaboradores y tener en cuenta la importancia que tiene que los superiores supervisen las labores de sus colaboradores en las tareas diarias (Palma, 2004). Se podría afirmar que el empleado se sentirá mucho más a gusto contando con superiores que se preocupen por las labores que este desempeñar y que hagan un seguimiento de estas.

Los resultados encontrados en la dimensión Comunicación se encuentran en un nivel medio, lo que podría indicar que el personal considera que la comunicación que se mantiene entre los mandos bajo-medio y medio-alto no son los más adecuados y que podría estar generándose fallas en la exactitud de la información, estos resultados coinciden con lo indicado por Carranza (2017) quien en su estudio indica que también obtuvo resultados medios en esta misma dimensión y considera que puede deberse a que el personal no encuentra claridad ni coherencia en la información que se les brinda, Gamboa (2014) también indica que en su estudio encontró niveles medios para esta dimensión considerando que no existe claridad ni fluidez en la comunicación dentro de la organización, Cohara (2014) encontró también niveles medios en su investigación lo que le indica al autor que probablemente no exista una comunicación efectiva dentro de la organización. Sin embargo; Gómez (2017) encuentra en su estudio niveles desfavorables en esta dimensión lo que le confirma que en el lugar de estudio no existía una buena comunicación entre superiores y subordinados; para lograr obtener resultados positivos en esta dimensión es necesario considerar fluidez, claridad y exactitud al momento de transmitir un mensaje ya que esto permitirá que el funcionamiento de la empresa sea óptimo (Palma, 2004). Se podría afirmar que el colaborador se sentirá más tranquilo y satisfecho en su centro de labores si siente que mantiene una buena comunicación con sus superiores ya que esto genera un tema de confianza entre ambos y se trabajara en conjunto para el cumplimiento de los objetivos.

Los resultados encontrados en la dimensión condiciones laborales se encuentra un nivel medio, lo que podría indicar que los colaboradores consideran que no reciben el reconocimiento necesario en su centro de labores ni cuentan con las herramientas para poder desempeñarse como deberían, estos resultados coinciden con lo indicado por Carranza (2017) quien en su estudio encontró resultados medios para esta misma dimensión y considera que podrían deberse a que el personal no cuenta con los materiales necesarios para poder desempeñar sus labores y el trabajo que realizan no es reconocido por los superiores, Cohara (2014) indica que en su investigación también encontró niveles medio y que esto podría deberse a que los colaboradores no se

sienten satisfechos con el entorno ni con las condiciones generales que se le brinda en la organización ya que no cumplen sus necesidades ni expectativas. Sin embargo; Gómez (2017) encontró en su estudio para esta misma dimensión niveles desfavorables lo que podría indicarle que no existen buenas condiciones laborales en el lugar evaluado, Gamboa (2014) en su estudio cuenta con resultado neutrales en los niveles favorable y desfavorable lo que podría indicarnos que parte del personal considera que no cuenta con los recursos para el cumplimiento de labores mientras que la otra considera que si los tiene; para obtener resultados positivos en esta dimensión es necesario que los colaboradores cuenten con el reconocimiento de la empresa, con los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el desarrollo de sus funciones (Palma, 2004). Se podría afirmar que para poder llegar al logro de objetivos de la empresa es importante que el colaborador sienta que su trabajo es reconocido y sobretodo que se le de las herramientas necesarias para el cumplimiento correcto de sus funciones.

Los resultados en el comparativo sociodemográfico en referencia al nivel del clima laboral según el grado de instrucción de los colaboradores nos indica que para el grado de instrucción secundaria completa y técnico se encontraron niveles medios, mientras que para los colaboradores que cuentan con grado de instrucción superior podemos observar que se encuentran niveles favorables, con esto se propia presumir que a mayor grado de instrucción existe una mejor percepción del clima laboral y de una identificación con la cultura y el logro de objetivos, estos resultados coinciden con un estudio realizado por Arias y Arias (2014) estudio en el que la mayoría pertenece a un grado de instrucción superior donde se encontró que si existía una relación significativa entre las dimensiones, la percepción del clima organizacional y el grado de instrucción. En este mismo estudio se deja constancia que ni la edad ni el tiempo de servicio muestran relación significativa con el clima laboral.

4.4. Conclusiones

1. El nivel de clima laboral que predomina en los colaboradores de una agencia de aduanas de la provincia constitucional del Callao es medio (38.33%), lo que nos indica la necesidad de elaborar un plan de intervención para poder incrementar el nivel de clima laboral de los colaboradores y debe ser renovado cada vez que sea necesario para que pueda prevalecer en el futuro.
2. En el nivel de autorrealización el mayor porcentaje se ubica en un nivel medio (41.67%) seguido de un nivel desfavorable (26.67%), lo que indica que gran parte de los colaboradores no siente que esté creciendo de manera profesional y personal dentro de su centro de labores.
3. En lo que respecta al Involucramiento laboral podríamos indicar que el nivel más alto se ubica en un nivel medio (41.67%), lo que nos podría indicar que el personal no se siente comprometido con el cumplimiento y desarrollo de la empresa.
4. El mayor porcentaje en lo que respecta a la Supervisión se encuentra en un nivel medio (53.33%), lo que nos estaría indicando que los colaboradores no sienten un correcto apoyo ni orientación de parte de sus superiores para el desarrollo de sus tareas y funciones.
5. En lo que respecta a la Comunicación se encuentra en un nivel medio (46.67%), lo que nos podría indicar que no existe una manera clara, precisa y coherente de transmitir la información lo que podría inducirlos al error y a un mal funcionamiento interno.
6. El mayor porcentaje en lo que respecta a las Condiciones Laborales se encuentra en un nivel medio (48.33%), lo que nos estaría indicando que los colaboradores podrían sentir que su trabajo no está siendo reconocido por sus superiores y que no cuentan con los suficientes materiales y herramientas para el desarrollo de sus funciones.
7. En referencia a los niveles de clima laboral según el grado de instrucción se determinó que para los colaboradores que tienen secundaria

completa y estudios técnicos se encuentra un nivel medio (57.14% y 44%) mientras que para los de educación superior se ubica un nivel favorable (50%), lo que podría indicarnos que a mayor grado de instrucción mejor será la percepción que tengan sobre el clima laboral de su empresa.

4.5. Recomendaciones

- Se recomienda elaborar un plan de intervención semestral para mejorar los niveles de clima laboral en los colaboradores de la empresa de estudio, el mismo debe incluir actividades de integración, talleres y otros.
- Trabajar talleres y/o capacitaciones con los jefes para que se interesen por el éxito de sus empleados y reconozcan el trabajo de los mismos, promoviendo mediante incentivos y creando oportunidades para los colaboradores para que estos a su vez se sientan comprometido con la organización.
- Realizar charlas para promover la cultura laboral, la misión, la visión, los valores y los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo para crear identificación de los colaboradores hacia la empresa.
- Se recomienda brindar al personal una línea de carrera dentro de la organización, promoviendo las capacitaciones constantes, la entrega de incentivos por niveles de desempeño, para que así el personal pueda sentirse autorrealizado y evitar la rotación de personal y por ende la pérdida de talentos.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller: Autorrealización en los colaboradores de una agencia de aduanas.

Objetivo General

Fortalecerla autorrealización en los colaboradores de una agencia de aduanas.

Objetivos Específicos

Desarrollar la autoconfianza en los colaboradores

Fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores

Mejorar la comunicación efectiva entre jefes y colaboradores.

Desarrollar habilidades de liderazgo entre los colaboradores

5.2. Justificación del problema

Se propone la elaboración de un taller de autorrealización en base a los resultados obtenidos en la investigación que desarrollamos en donde se encontraron niveles medios de autorrealización con tendencia a niveles desfavorable, nos indica que los colaboradores sienten que su desarrollo profesional y personal no se manifiesta de manera adecuada dentro de su ambiente de trabajo. Carranza (2017) en su investigación encontró niveles medios en esta misma dimensión lo que lo llevo a pensar que el personal podría no sentir un desarrollo en el presente y probablemente tampoco en un futuro dentro de la organización, Cohara (2014) indica que también ubico niveles medios para esta dimensión y según el autor indica que podría deberse a que el colaborador no llega a desarrollar su máximo potencial ni sus habilidades, capacidades o talentos. Asimismo, Moss (1989) nos indica que para obtener resultados favorables es necesario contar con un ambiente que genere una percepción positiva, donde exista satisfacción ante las necesidades económicas, donde se cuente con un buen líder, donde exista personal

motivado, donde se sienta poder, donde se genere una buena comunicación y donde se lleve un correcto proceso para la toma de decisiones.

De acuerdo a lo señalado por los autores podemos concluir que la autorrealización de los colaboradores es importante para que ellos puedan sentirse satisfechos y comprometidos con la organización en cuanto a la visión y la misión que esta tiene trazados.

5.3. Establecimiento de Objetivos

SESIÓN 1

Nombre: Desarrollando Mi Autoconfianza

Objetivos: Concientizar a los colaboradores de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

El Gerente de RR.HH. de la agencia de aduanas dará la bienvenida al personal y procederá a explicarles los objetivos del taller y la duración total que tendrá el mismo, seguido dará el pase al facilitador para que este se presente ante los colaboradores y solicitara a cada uno de ellos que se presente indicando su nombre y cargo en la empresa, al culminar con la presentación dará a conocer la dinámica “Canasta revuelta” la cual consistirá en que se coloquen sillas en forma de circulo y cada participante se sentara en una de ellas, el facilitador se ubicara en el medio de pie cuando señale a alguien diciéndole ¡Piña! este deberá decir el nombre del compañero que se encuentre a la derecha y si este dice ¡Naranja! deberá decir el nombre del compañero que se encuentre a la izquierda, si este se equivoca o tarda más de 3 minutos el facilitador toma su lugar y el colaborador pasa al centro, se podrá decir canasta revuelta en este momento todos los colaboradores deben cambiar de sitio y quien se encuentre en el centro debe aprovechar en tomar un sitio y dejar a alguien en medio que deberá ser quien siga desempeñando la dinámica.

Al culminar la dinámica el facilitador brindara la definición de autoconfianza, como reconocer nuestras capacidades, habilidades, recursos, limitaciones, debilidades, incapacidades y errores, para luego brindar herramientas para poder desarrollar las mismas, posterior a ello el facilitador entregara una hoja de papel y un lapicero a cada colaborador y dará la indicación de que los participantes deberán de escribir en el lado derecho de la hoja en una lista sus talentos, capacidades, habilidades y recursos, y en el lado izquierdo las limitaciones, debilidades, incapacidades y errores. Al culminar el listado se deberá analizar las respuestas y se colocara una “C” si es posible cambiar, una “D” si es factible desarrollar y “A” si no fuera factible ninguna de las anteriores.

Posterior a ello se formaran 5 grupos de 6 personas, se les entregara un papelografo y plumones para esta parte, aquí se les pedirá que comenten sobre el ejercicio anterior sacando una conclusión por persona e indicando que necesitamos para poder mejorar, estas ideas serán anotadas en el papelografo y se elegirá un representante por cada grupo para que pueda salir al frente a explicar su papelografo.

Para finalizar esta sesión el facilitador planteara la interrogante ¿Cómo puedo aplicar lo aprendido en mi vida? Para desarrollar este interrogante se pedirá la participación voluntaria de 3 colaboradores.

Recursos

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Hojas de papel

Lapicero

Papelografo

Plumones

Sillas

Mesas

Humanos:

Gerente de RR.HH.

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Bienvenida: 5 minutos

Dinámica: 10 minutos

Explicación del tema: 10 minutos

Actividad: 15 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:**Primer Grupo**

Fecha: 28 de Febrero de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 01 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión para corroborar lo aprendido.

SESIÓN 2

Nombre: Reconociendo las cualidades (compromiso, responsabilidad, proactividad, actitud positiva, sinceridad, empatía, generosidad, rectitud y otros) de mis compañeros

Objetivos: Identificar las cualidades de mis compañeros y reforzando el concepto de sí mismo con lo que perciben los demás.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Se iniciara la sesión dando la bienvenida a los participantes y haciendo un breve resumen de la sesión anterior, luego el facilitador procederá a colocar un video referente al tema <https://www.youtube.com/watch?v=8MPFT8L6idk>, al culminar la transmisión del mismo el facilitador solicitara que de forma voluntaria los colaboradores expresen lo que entendieron del video y que fue lo que más les llamo la atención, después de la participación de los asistentes el facilitador dará las conclusiones del video y el objetivo de que vean el mismo.

Al finalizar la actividad anterior el facilitador solicitara a los colaboradores que se coloquen en un círculo de una manera que el participante de atrás vea la espalda del de adelante, se solicitara a todos que tomen asiento en el piso y se les entregara una hoja y un lapicero a cada colaborador, luego se les pedirá que escriban sobre la espalda del compañero que se encuentre al frente, cada participante deberá escribir las cualidades del compañero que tienen delante, estas deberán ser específicas y definir a la persona, al terminar de escribir el facilitador recogerá todas las hojas y las repartirá haciendo que la hoja no llegue a la persona que lo escribió.

Cada participante deberá analizar las cualidades de la hoja que recibió y deberá tratar de descubrir de que persona se trata, el participante entregara la hoja a la persona que cree que se describe ahí explicándole directamente los motivos por los que considera que se trata de dicha persona.

Para finalizar el facilitador planteara la pregunta ¿Me sirve lo aprendido? ¿Por qué? Se escogerá a 5 personas para que puedan resolver la interrogante.

Recursos:**Materiales:**

Espacio amplio e iluminado

Proyector

Video

Hojas de papel

Lapiceros.

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Video y participación: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:**Primer Grupo**

Fecha: 07 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 09 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 3

Nombre: Desarrollando mis relaciones interpersonales con asertividad (habilidad para poder expresar nuestro punto de vista y nuestros deseos de una manera adecuada, amable, directa y franca, logrando comunicar lo que queremos sin ir en contra de los demás).

Objetivos: aprender a actuar con asertividad en las relaciones interpersonales.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Esta sesión se iniciara dando la bienvenida a los colaboradores y realizando realizando un breve resumen de la sesión anterior, posterior a esto el facilitador procederá a presentar la Dinámica que realizaremos denominada “los números” se dividirá a los participantes en 2 equipos y se les entregara tarjetas con números del 0 al 9 y se lo repartirán entre algunos de los participantes, el facilitador dirá un número por ejemplo 923, entonces los participantes que cuenten con el 9, el 2 y el 3 de cada equipo deberán colocarse al frente y acomodarse en el orden debido para formar el número, el equipo que forme el número primero es el que se llevara el punto.

Al culminar con la dinámica el facilitador indicara a los participantes de que tratara esta sesión e iniciara dando una introducción de asertividad, las características de la conducta asertiva y desarrollara el guión DEEC (Describir, Explicar, Expresar, Consecuencias) luego dividirá al grupo en parejas y les pedirá que recuerden algún conflicto en el que no hayan actuado con

asertividad o en el que sientan que no actuaron de manera correcta, si les faltó cosas por decir o si dijeron cosas de más, en cada pareja que se formó uno será el espejo y la otra será la persona que hablara, la función del espejo es escuchar y observar detenidamente el lenguaje corporal de la persona, para que posteriormente solo actúe con sus expresiones. La función de la otra persona será remontarse al conflicto en cuestión y actuar como en ese momento, una vez que la persona haya actuado su problema el espejo le mostrará como fue su comunicación no verbal. Posteriormente, en una situación imaginaria la persona del problema tratará de arreglarlo siguiendo los pasos del “Guion DEEC” hablándole a su espejo, una vez que se haya culminado los roles se invierten y la otra persona será el espejo de su pareja.

Para finalizar el facilitador juntará a todo el grupo y pedirá que se realice una lluvia de ideas donde se analizara como la comunicación asertiva puede ser aplicada en su vida.

Recursos

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Tarjetas de números

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Dinámica: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:

Primer Grupo

Fecha: 14 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 16 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 4

Nombre: Conociendo mis dificultades para relacionarme con los demás

Objetivos: desarrollar la capacidad de empatía (ponerse en el lugar del otro entendiendo sus necesidades, deseos y acciones) para poder promover las relaciones interpersonales entre los colaboradores

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Se iniciara la sesión dando la bienvenida a los participantes y realizando un breve resumen de la sesión anterior, luego el facilitador procederá a colocar un video referente al tema <https://www.youtube.com/watch?v=Kv3LxHBSN3Y>, al finalizar la reproducción se pedirá a los participantes que nos brinden algunas conclusiones sobre el video luego el facilitador procederá a explicar el video y el objetivo de que lo vean.

El facilitador comenzara a explicar en qué consistirá esta sesión por lo que proporcionara la definición de empatía y cómo podemos desarrollar la misma, al finalizar la explicación el facilitador solicitara la intervención de 3 personas que puedan indicarnos lo que entendieron. Al culminar la actividad anterior el facilitador repartirá una hoja bond y lapiceros a cada participante, aquí cada participante deberá describir las dificultades que siente y tiene para relacionarse con las demás personas y que no le gustaría expresar de manera oral (se recomienda disfrazar la letra para que el autor no sea reconocido), el facilitador indica que se doblen las hojas 4 veces de la misma forma para que puedan ser recogidas y mezcladas para poder distribuir las entre los participantes, el facilitador da la instrucción de que cada uno debe asumir el problema de la hoja como si fuera propio esforzándose por comprenderlo, cada uno leerá en voz alta el problema de la hoja que le toco, usando la primera persona "YO" y haciendo las adaptaciones necesarias para poder proponer una solución, al momento de explicar el problema a los demás quien lo esté interpretando debe de representarlo. Durante la exposición de los problemas no estará permitiendo realizar preguntas sobre el asunto.

Para finalizar el facilitador planteara una serie de preguntas y solicitara la participación de 3 personas para resolverlas de manera oral, las demás desarrollaran las interrogantes en una hoja:

¿Cómo te sentiste al describir tu problema?

¿Cómo te sentiste al explicar el problema de otro?

¿Cómo te sentiste cuando tu problema fue contado por otro?

A tu entender, ¿el otro comprendió tu problema?

¿Consiguió ponerse en la situación?

¿Sentiste que comprendías el problema de las otra persona?

¿Cómo te sentiste en relación con los otros miembros del grupo?

¿Cambiaron tus sentimientos en relación con los otros, como consecuencia de este ejercicio?

Recursos

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Proyector

Video

Hojas de papel

Lapicero

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Video y participación: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:

Primer Grupo

Fecha: 21 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 23 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 5

Nombre: Conociendo sobre la comunicación

Objetivos: Observar las consecuencias de una comunicación inadecuada.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

El facilitador iniciara dando la bienvenida a los participantes y realizando un breve resumen de la sesión anterior, luego presentara la dinámica "Chocolateado" aquí el facilitador solicitara a los participantes que se agrupen por parejas tomándose de la mano, formando un círculo y dejan una pareja fuera, la pareja que queda afuera camina alrededor (siempre tomados de la mano), en el sentido de las agujas del reloj. En un momento determinado la pareja que va caminando se pone de acuerdo y le pega un golpe en la mano a una de las parejas del círculo, en ese instante ambas parejas deben correr alrededor del círculo en sentidos contrarios tratando de llegar primero al lugar que quedo vacío, el que llegue al último pierde y debe repetir el ejercicio.

Al finalizar esta actividad el facilitador solicitara que se formen 3 grupos y que en un papelografo puedan colocar ¿Qué es la comunicación y cuál es la importancia de una buena comunicación? Luego cada grupo deberá elegir un representante el que saldrá al frente a explicar las ideas de su grupo, finalmente el facilitador proporcionara las conclusiones sobre ambas interrogantes.

Al concluir la actividad el facilitador solicitara 3 voluntarios los mismos que deberán salir del sitio donde se encuentren reunidos, se les solicitara que

hagan una descripción objetiva de un objeto determinado, cada uno va describir ante los demás una parte sin ponerse de acuerdo entre ellos de cómo lo van a describir, luego uno por uno pasara al frente a describir la parte que le toco del objeto.

Para finalizar el facilitador planteara la importancia de mantener una buena comunicación para desarrollar un mejor trabajo y solicitara a cada uno de los participantes que piensen como podría cambiar su vida si mantienen una mejor comunicación en los distintos ámbitos, se solicitara la participación de algunos participantes.

Recursos

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Papelografo

Plumones

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Dinámica: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:

Primer Grupo

Fecha: 28 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 30 de Marzo de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 6

Nombre: Trabajando para una comunicación efectiva

Objetivos: desarrollar una correcta comunicación entre los colaboradores

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Se iniciara la sesión dando la bienvenida a los participantes y realizando un breve resumen de la sesión anterior, luego el facilitador procederá a colocar un video referente al tema <https://www.youtube.com/watch?v=YBWIMFjzy5o&pbjreload=10>, al culminar la reproducción del video el facilitador solicitara de forma voluntaria a los colaboradores que expresen que fue lo que más les llamo la atención del video, después de la participación de los asistentes el facilitador dará las conclusiones del video.

Al finalizar la actividad anterior el facilitador brindara información acerca de la comunicación efectiva luego solicitaría una lluvia de ideas acerca del tema y

pedirá que al menos 4 participantes brinden las conclusiones de una comunicación efectiva.

El facilitador solicitara 6 voluntarios quienes serán numerados, todos menos el primero saldrán de su sitio, el facilitador leerá el mensaje al primer participante “Dicen que 483 están atrapadas bajo un derrumbe, después de que paso el terremoto se inició el rescate. Se han movilizado miles de personas llevando medicinas, vendas y otros elementos. Pero dicen que la gente atrapada no fue por accidente, sino que fue un secuestro, pues hay gente de mucho dinero entre los atrapados”. Luego se llamara al siguiente participante y el primero le comunicara el mensaje que le fue leído al segundo sin la ayuda de nadie y así sucesivamente hasta que pasen todos los participantes. El último participante en lugar de repetir el mensaje de manera oral lo escribirá en una pizarra y a su vez el facilitador escribirá al costado el mensaje original para que se pueda comparar.

Al finalizar el facilitador hará una reflexión haciendo notar a los participantes lo sencillo que puede ser distorsionar los mensajes y los malos entendidos que estos pueden generar por lo que formulara la interrogante ¿cómo podemos aplicar esto en nuestro día a día? Para lo cual solicitara la intervención de 2 personas.

Recursos:

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Proyector

Video

Pizarra

Plumón

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Facilitador, plumón, pizarra.

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Video y participación: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:**Primer Grupo**

Fecha: 04 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 06 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 7

Nombre: Descubriendo la Importancia de ser líder

Objetivos: Reconocer a los posibles líderes dentro de la organización.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Se iniciara dando la bienvenida a los participantes y realizando un breve resumen de la sesión anterior, posterior a ello el facilitador colocara un video sobre el tema de la nueva sesión <https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA> al culminar el video solicitaremos las opiniones de los participantes pidiéndoles que nos indiquen la importancia del mismo, para finalizar esta etapa el facilitador brindara las conclusiones del video.

Al culminar la actividad anterior el facilitador proporcionara a los participantes la definición del liderazgo y la importancia de tener a un líder dentro de un equipo y los distintos tipos de líderes, al finalizar esta etapa se repartirán hojas y lapiceros y se pedirá a los participantes que identifiquen el tipo de líder con el que se identifican y porque plasmando su respuesta en la hoja, algunas de ellas serán compartidas de manera oral.

El facilitador dividirá al grupo en subgrupos de 6 participantes, luego escogerá a un miembro de cada subgrupo al cual le solicitara que salga, mientras los equipos terminan de organizarse el facilitador se reunirá en privado con las personas que salieron del salón y les indicara que su papel será el de observadores, les pedirá que al regresar al salón se sienten a un lado de su equipo y se fijen quién es el participante a quien se dirige el mayor número de miembros durante la conversación que van a sostener. Así mismo, les menciona que podrán tomar parte en la conversación, siempre y cuándo no interrumpen la comunicación. El facilitador indica a los subgrupos que tendrán 15 minutos para discutir sobre un tema de interés general, al pasar el tiempo fijado el facilitador reúne a los participantes en una sesión plenaria y pide a los observadores de cada subgrupo que den sus comentarios. Con base a los comentarios del observador el facilitador pregunta a varios de los participantes de cada subgrupo: ¿Por qué te dirigiste a él en la conversación? Buscando descubrir los aspectos positivos que hacen a una persona ser vista como líder.

Para finalizar el facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Recursos

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Proyector

Videos

Hojas de papel

Lapicero

Mesas

Sillas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Video y participación: 10 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 5 minutos (Hoja con preguntas)

Cronograma:

Primer Grupo

Fecha: 11 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 13 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión.

SESIÓN 8

Nombre: Conociendo que tipo de líder soy

Objetivos: Desarrollar habilidades de liderazgo estimulando el trabajo en equipo.

Estrategia y Actividad:

La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para tener una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.

Se iniciara dando la bienvenida a los participantes y realizando un breve resumen de la sesión anterior, luego el facilitador procederá a presentar la dinámica "ligas humanas", el facilitador ordena al grupo por parejas y les pide que se pongan frente afrente, explica que las parejas imaginarán que están atados a sus parejas con ligas, en las manos y en los pies, y que en cualquier movimiento que haga una persona repercutirá en la otra como si realmente tuvieran ligas, el facilitador pide a los participantes que se muevan alrededor de todo el espacio, tratando de "jugar" con las manos y piernas.

Al finalizar la actividad anterior el facilitador explicara la diferencia entre un buen y mal líder y nos brindara algunos tips para desarrollar nuestras habilidades de liderazgo, luego pedirá a los participantes que identifiquen en cual se encuentran y nos indiquen porque consideran que están ubicado ahí, posterior al ejercicio anterior el facilitador dividirá al grupo por parejas, les pedirá que trabajen con aquella persona con la que menos conoce, se repartirá

una hoja y un lápiz por cada pareja, y se les pedirá que realicen su trabajo en silencio, la tarea asignada será dibujar una casa, un perro y un árbol con el mismo lápiz y en la misma hoja, las parejas tendrán sus manos en el lápiz una sobre la otra. Ellos decidirán cómo acomodarse.

Después de la actividad anterior, todos los dibujos de todas las parejas se exponen y se hace una votación por el mejor dibujo, luego el facilitador pide a los participantes que analicen como se puede aplicar lo aprendido en nuestro día a día para lo cual se pide la participación voluntaria de alguno de los participantes.

Para finalizar el Gerente del área de RR.HH. dará por finalizado el taller ya agradecerá a todos los colaboradores por su predisposición y participación en cada una de las sesiones desarrolladas.

Recursos:

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

Hojas de papel

Lápiz

Sillas

Mesas

Humanos:

Facilitador

Participantes

Gerente de RR.HH.

Tiempo: 45 minutos

Inicio: 5 minutos

Dinámica: 5 minutos

Explicación del tema: 5 minutos

Actividad: 20 minutos

Evaluación: 10 minutos (Hoja con preguntas y encuesta)

Cronograma:

Primer Grupo

Fecha: 18 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Segundo Grupo

Fecha: 20 de Abril de 2018

Participantes: 30 participantes

Evaluación: se le entregara a cada colaborador una hoja con preguntas sobre el tema desarrollado en esta sesión y una encuesta acerca del taller desarrollado.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a 60 colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del callao.

5.5. Establecimiento de Conductas Problemas/ Meta

Conducta Problema

En los resultados de la investigación se obtuvo un nivel medio con un alto porcentaje desfavorable en la dimensión autorrealización, donde se observa que existe una percepción distorsionada del ambiente laboral debido a que el personal siente que existe un nivel bajo de compromiso, satisfacción y motivación, no cuentan con un buen líder, no existe una comunicación efectiva, no perciben que logren desarrollarse profesionalmente y no existe un correcto proceso para la toma de decisiones. Gamboa (2014) también encontró niveles medios en su estudio sobre esta dimensión indicando que los colaboradores no

estarían apreciando posibilidades de desarrollo personal y profesional en su medio laboral. Sin embargo, Gómez (2017) indica que en su estudio los niveles de esta dimensión fueron desfavorables concluyendo así que los colaboradores de dicha organización no se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan puesto que no consideran que los ayude a desarrollarse en los distintos ámbitos de sus vidas.

Conducta Meta

Se pretende fortalecer la dimensión de autorrealización en los colaboradores de una agencia de aduanas proporcionando herramientas que nos ayuden a mejorar los niveles de dicha dimensión resaltando las fortalezas con las que cuentan los colaboradores para lograr sus objetivos.

Este programa de intervención busca generar autoconfianza, mejores relaciones interpersonales, habilidades de liderazgo y una comunicación efectiva, lo que nos permitirá reforzar la cultura organizacional, planificar una línea de carrera para motivar a los colaboradores, lograr que los colaboradores tengan una mejor percepción del ambiente laboral, desarrollen compromiso y se sientan satisfechos con las labores que realizan, logrando así el cumplimiento de la misión y visión de la organización. Palma (2004) nos indica que para que exista un ambiente laboral donde un colaborador se sienta autorrealizado este debe sentir que en la organización existen posibilidades de crecer que van a favorecer su desarrollo personal y profesional

Este problema será nuestra conducta meta a cambiar, buscando mejorar e incrementar los niveles de autorrealización.

5.6. Metodología de la Intervención

Aylwin y Bustos (2015) dicen que el taller es una nueva forma pedagógica que pretende lograr la integración de teoría y práctica. El taller es concebido como un equipo de trabajo. De igual forma, Pérez y Gardey (2010) nos indican que cuando se habla de taller hacemos referencia a cierta metodología de enseñanza que va mezclar la teoría con la práctica permitiéndonos desarrollar investigaciones y el trabajo en equipo.

Partes de un Taller

Planificación: Está enfocado a la convocatoria y a la preparación del taller.

Desarrollo: Es lo que sucede al momento en que se está dando el taller y se divide en 3 etapas: **Apertura** se debe iniciar conociendo las expectativas que tienen los participantes sobre el taller y se debe dar a conocer cuáles son los objetivos del mismo y lo que queremos lograr, es necesario iniciar la presentación usando una técnica. **Desarrollo** las tareas programadas deben ser realizadas con creatividad y flexibilidad. **Cierre** esta parte nos permite saber que tanto pudieron captar los participantes ya que aquí podremos realizar una evaluación de los objetivos del taller realizado.

Evaluación: en esta parte es importante que los participantes nos indiquen lo que piensa, como se sintieron y cuál es la percepción que tienen sobre las actividades que se han desarrollado, que partes les causo agrado y cuáles no. Se debe evaluar también el trabajo en equipo y si se cumplió o no con los objetivos del taller.

Características de la metodología de un taller

Cano (2012) nos indica que podemos identificar las siguientes características:

Los objetivos deben ser claros y específicos.

Existe un límite de tiempo

Se realiza de manera grupal

Integra la teoría y la práctica (se aprende haciendo y se hace aprendiendo).

Va generar aprendizaje para los participantes

Transforma las situaciones (los participantes ingresan de una forma y salen de otra).

Producción colectiva: los aprendizajes y creaciones se dan a partir de un diálogo de experiencias y saberes basado en el protagonismo de los participantes.

El taller de autorrealización va constar de 8 sesiones y va ser aplicado a 60 colaboradores, divididos en dos grupos con un tiempo de duración de 45 minutos, considerando dos sesiones por semana el primer grupo asistirá al taller los días Miércoles y el segundo grupo los días Viernes, en cada sesión contaremos con una dinámica de inicio o con la reproducción de un video referente al tema, las sesiones serán teórico prácticas donde interactuaran tanto el facilitador como el participante buscando de esta manera captar una mejor atención, en la sesión 1 y 2 se trabajara la autoconfianza, en la sesión 3 y 4 se trabajara las relaciones interpersonales, en la sesión 5 y 6 se trabajara la comunicación efectiva y por último en la sesión 7 y 8 se trabajara el liderazgo buscando así mejor la autorrealización para lograr una mejor percepción del ambiente laboral.

5.7. Instrumentos/ Materiales a Utilizar

Materiales:

Espacio amplio e iluminado

60 sillas

6 Mesas

Proyector

Laptop

500 Hojas de papel

60 Lapiceros

60 Lápiz

15 Papelografos

10 Plumones de Papel

2 Plumones de Pizarra

1 Pizarra

Humanos:

Facilitador

Participantes

Gerente de RR.HH.

5.8. Cronograma

Sesiones Semana	Febrero	Marzo					Abril		
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Sesión 1	28/02 02/03								
Sesión 2		07/03 09/03							
Sesión 3			14/03 16/03						
Sesión 4				21/03 23/03					
Sesión 5					28/03 30/03				
Sesión 6						04/04 06/04			
Sesión 7							11/04 13/04		
Sesión 8								18/04 20/04	

Sumilla:

Primera Fecha: corresponde al primer grupo (Días Miércoles)

Segunda Fecha: corresponde al segundo grupo (Días Viernes)

Tabla 16

Sesión 1

Desarrollando Mi Autoconfianza	
Objetivo:	Concientizar a los colaboradores de sus capacidades y limitaciones.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Dinámica Grupal
Recursos	Materiales Espacio amplio e iluminado 60 Hojas de papel 60 Lapicero 5 Papelografo 10 Plumones 30 Sillas 5 Mesas Humanos Gerente de RR.HH Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Sesión 2

Reconociendo las cualidades de mis compañeros

Objetivo: Identificar las cualidades de mis compañeros y reforzar el concepto de sí mismo con lo que perciben los demás.

Estrategia La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.

Actividad Bienvenida
Resumen sesión anterior
Reproducción de video
Dinámica Grupal

Materiales

Espacio amplio e iluminado

Proyector

Video

60 Hojas de papel

Recursos 60 Lapiceros

30 Sillas

5 Mesas

Humanos

Facilitador

Participantes

Tiempo 45 Minutos

Participantes 30 Personas

Evaluación Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

Sesión 3

Desarrollando mis relaciones interpersonales con asertividad	
Objetivo:	Aprender a actuar con asertividad en las relaciones interpersonales.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Dinámica de inicio Orientación sobre el tema Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 20 Tarjetas de números
Recursos	30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Sesión 4

Conociendo mis dificultades para relacionarme con los demás	
Objetivo:	Desarrollar la capacidad de empatía para poder promover las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación de la información ya que busca la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Reproducción de video Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 1 Proyector Video 60 Hojas de papel
Recursos	60 Lapiceros 30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

Sesión 5

Conociendo sobre la comunicación	
Objetivo:	Observar las consecuencias de una mala comunicación.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Dinámica de inicio Orientación del tema Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 3 Papelografo 10 Plumones
Recursos	30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Sesión 6

Trabajando para una comunicación efectiva	
Objetivo:	Desarrollar una correcta comunicación entre los colaboradores.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Reproducción de video Orientación del tema Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 1 Proyector Video 1 Pizarra
Recursos	3 Plumones de pizarra 30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

Sesión 7

Descubriendo la Importancia de ser Líder	
Objetivo:	Reconocer a los posibles líderes dentro de la organización.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación dela información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Reproducción de video Orientación del tema Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 1 Proyector Video 60 Hojas de papel
Recursos	60 Lapiceros 30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23

Sesión 8

Conociendo que tipo de líder soy	
Objetivo:	Desarrollar habilidades de liderazgo estimulando el trabajo en equipo.
Estrategia	La sesión se ejecutara de forma teórica y práctica, para una mejor asimilación de la información ya que buscara la interacción entre el facilitador y los participantes.
Actividad	Bienvenida Resumen sesión anterior Orientación del tema Dinámica Grupal
	Materiales
	Espacio amplio e iluminado 60 Hojas de papel 60 Lápices
Recursos	30 Sillas 5 Mesas
	Humanos
	Facilitador Participantes Gerente de RR.HH.
Tiempo	45 Minutos
Participantes	30 Personas
Evaluación	Hoja con preguntas sobre el tema y encuesta sobre el taller.

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, L. (2014). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la caja metropolitana de Lima, 2014. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Alvarado, D. (2014). El Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comunal de servicios múltiples Huayhuay S.R.L. – 2014. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.
- Aquino, G. y Giraldo, L. (2016). Gestión Estratégica de los Recursos Humanos y el Fortalecimiento del Clima Laboral en el Ministerio Público del distrito Fiscal de Cañete 2016. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, v. 16(51), pp. 185-191. Recopilado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bartens, C. y Flor, R. (2015). Clima organizacional y liderazgo autocrático en la gestión de producción de la empresa Agroexportadora. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Ejecutiva en Administración de Negocios – MBA. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Bonifacio, W. y Falconi, M. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola Viru S.A. año – 2016. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Brunet, L. (1991). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*, México D.F.: Editorial Trillas.
- Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Tesis para

obtener el grado de Magister en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2 (2), pp. 22-51 Recopilado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5653/pr.5653.pdf

Carranza, M. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud de distrito de Víctor Larco. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Privada del Norte, Perú.

Carvajal, A., Centeno, C., Watson, R., Martínez, M. y Sanz Rubiales, A. (2011). ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud? *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, v. 34(1) pp. 63-72. Recopilado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000100007&lng=es&tlng=es

Casana, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Cohara, J. (2014). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura Departamento de Piura – 2014. Tesis para obtener el grado de Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Edel, R. y García, A. (2007) Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Recopilado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/>

Gamboa, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, v. 5(1), pp. 3-12. Recopilado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1652/1/sme_v5n1_art1.pdf

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, (42), pp. 43-61.

Gestión (2014). El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>

Gestión (2017). Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977>

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 para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Grupo Gerza.com (2007). Dinámicas de grupo. Disponible en www.grupogerza.com

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw Hill

Huaranga, V. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral del personal del centro materno infantil José Gálvez, Villa María del Triunfo 2016. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Patlan, J., Martínez, E. y Hernández, R. (2012). El Clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 5 (5) pp. 1-19.

Paz, A. y Marín, S. (2014). Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. Tesis presentada para obtener el grado de

Magister en Administración de Negocios. Universidad Autónoma de Manizales, Colombia.

Pedraza, L., Socarrás, X., Jiménez, M. y Romero, I. (2014). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios de salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Clío América*. Enero - Junio 2014, Vol. 8 No. 15, p.p. 47 - 74

Picklin, L. (2016). Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Picklin, L. (2016). Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015). Análisis de los determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stringer en dos sucursales de Dadivienda en Cartagena durante 2014. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Cartagena, Colombia.

Sierra, M. (2015). El Clima laboral en los(as) colaboradores(as) del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado en Psicología Industrial / Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Surichaqui, Y. (2016). Clima institucional y desempeño laboral de los docentes de los Cebas del distrito de los Olivos – 2016. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Torres, J. (2014). Nivel de clima laboral en los docentes de la Institución Educativa General Emilio Soyer Cabero, 2014. Tesis presentada para

obtener el grado de Licenciado en Educación. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Vara, A., (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Empresa Editora Macro.

Vargas, L. y Bustillos G. (1996). *Técnicas participativas para la educación popular*. Santiago de Chile, Chile: Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación.

Victoria, J. (2014). El impacto del clima organizacional en los resultados. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

Williams, L. (2013). *Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una dependencia pública*. Tesis para obtener el grado de Magister en Psicología con orientación laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Zurita, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Católica de Santa María, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Clima laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas de la Provincia Constitucional del Callao, 2017

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.</p>	<p>Variable: Clima Laboral</p> <p>Percepción del trabajo y su entorno laboral, vinculación con oportunidades que permitan realizarse a nivel personal, compromiso con la supervisión que pueda recibir, acceso a la información vinculada con sus actividades en conjunto con sus demás compañeros y las condiciones laborales que facilitarían sus actividades. (Palma, 2004).</p>	<p>Puntuación obtenida por la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma</p> <p>Categorías:</p> <p>Muy Desfavorable: De 50 a 89 Desfavorable: De 90 a 129 Medio: De 130 a 169 Favorable: De 170 a 209 Muy Favorable: De 210 a 250</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento Laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones Laborales 	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Muestra: De tipo no probabilístico, intencional, con 60 colaboradores, representando al total de la empresa.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			

¿Cuál es el nivel de autorrealización de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

Determinar el nivel de autorrealización de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

Determinar el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

¿Cuál es el nivel de supervisión de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

Determinar el nivel de supervisión de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

¿Cuál es el nivel de Comunicación de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

Determinar el nivel de Comunicación de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Técnica: Directa

Instrumento:
Escala
de Clima Laboral CL-
SPC

Autores: Sonia Palma
(2004)

La escala es tipo Likert
con

5 opciones de respuesta
que va desde “Muy
Desfavorable” hasta
“Muy Favorable”

Administración:
Colectiva o individual

¿Cuál es el nivel de Condiciones laborales de los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017?

Determinar el nivel de Condiciones laborales de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del Callao, 2017.

Duración: No presenta límite de tiempo, pero se estima que dure de 10 a 15 minutos aproximadamente.

¿Cuál es el nivel de clima laboral de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del callao según el grado de instrucción, 2017?

Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del callao según el grado de instrucción, 2017.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2
CONFIABILIDAD

*Fiabilidad de la Escala de
Clima Laboral*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.975	50

ANEXO 3
CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de noviembre del 2017

Carta N° 3165-2017-DFPTS

Señorita
MAYRENA MAGUIÑA RIOS
JEFA DE RECURSOS HUMANOS
HANSA ADUANAS S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Carito TAFUR LOJA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 70-889757-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/gh
Id. 777388



HANSA ADUANAS S.A.
MAYRENA MAGUIÑA RIOS

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

ANEXO 4

CARTA DE ACEPTACIÓN



Lima, 7 de Diciembre del 2017

Señor Doctor
RAMIRO GOMEZ SALAS
DECANO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que se acepta la realización de una muestra de investigación en nuestra empresa a la Srta. **CARITO TAFUR LOJA**, participante del Curso de Suficiencia Profesional de la carrera de Psicología.

Atentamente,

HANSA ADUANAS S.A.
.....
Mayrena Maguiña Ríos
RECURSOS HUMANOS
Mayrena Maguiña Ríos
Jefe de Recursos Humanos
Hansa Aduanas S.A.

**ANEXO 5
INSTRUMENTO**



ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Autor: Sonia Palma (2004)

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		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		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					

Elaborado por Sonia Palma para uso con fines académicos

ANEXO 6

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

En el siguiente cuadro se exponen preguntas que deben ser marcadas con una X según corresponda, esta información será de uso exclusivo para la investigación científica que se está realizando, cuidando la información brindada por el participante.

NOMBRE:	_____			
Edad:	_____			
Área:	_____			
Cargo en la Empresa:	_____			
Marque con una X los siguientes enunciados en el cuadro al que corresponda su respuesta:				
Estado Civil	<input type="checkbox"/> Soltero (a)	<input type="checkbox"/> Casado(a)	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a)
Sexo	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino		
Personas a su cargo	<input type="checkbox"/> Ninguna	<input type="checkbox"/> De 1 a 10	<input type="checkbox"/> De 10 a Más	
Grado de Instrucción	<input type="checkbox"/> Secundaria Completa	<input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Superior	
Ingresos Económicos	<input type="checkbox"/> Sueldo Mínimo	<input type="checkbox"/> 900-1500	<input type="checkbox"/> 1500-3000	<input type="checkbox"/> Más 3000
Tiempo en la empresa	<input type="checkbox"/> Menos 1 año	<input type="checkbox"/> 1-5 años	<input type="checkbox"/> 5 a Más	
Tiempo en el cargo	<input type="checkbox"/> Menos 1 año	<input type="checkbox"/> 1-5 años	<input type="checkbox"/> 5 a Más	
Tipo de Contrato	<input type="checkbox"/> 57	<input type="checkbox"/> 58	<input type="checkbox"/> Indefinido	<input type="checkbox"/> Otros

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El motivo de la hoja del Consentimiento Informado es dar a conocer a los participantes de este estudio y los motivos principales por los cuales están siendo evaluados, además, el propósito al que se quiere llegar.

La siguiente evaluación es para conocer el **Clima Laboral**, variable de estudio cuantitativo a realizarse para el **Programa de Suficiencia Profesional**, estudio que será dirigido por Carito Tafur Loja, Bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Para la evaluación correspondiente se requiere la participación voluntaria de cada participante por medio de este documento, el cual es una formalidad que garantiza el uso de los resultados obtenidos mediante esta escala y fichas para el uso netamente científico, haciendo reserva de los datos personales de cada participante. Por otro lado, cualquier pregunta respecto a esta evaluación y sus resultados puede darse previo contacto con mi persona a correo ctafur1232@gmail.com. Por otro lado, puede proceder a no resolver esta evaluación.

Sin embargo, si usted desea continuar con la evaluación, se le solicitará responder a las preguntas de la evaluación.

Si decide ser parte de esta investigación y conceder su consentimiento informado, deberá firmar en la parte inferior de este documento.

Firma del participante

DNI N°

ANEXO 8
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

N°	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	AREA	CARGO
1	43	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	IMPORTACIONES	SECTORISTA
2	21	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	MENSAJERO
3	26	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	LEGAL	ASISTENTE LEGAL
4	51	MASCULINO	CASADO	SECUNDARIA	OPERACIONES	MENSAJERO
5	24	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	IMPORTACIONES	SECTORISTA
6	35	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	OPERACIONES	DESPACHADOR
7	42	MASCULINO	SOLTERO	SECUNDARIA	OPERACIONES	VISTO BUENERO
8	27	MASCULINO	CONVIVIENTE	TECNICO	EXPORTACIONES	SECTORISTA
9	52	MASCULINO	DIVORCIADO	TECNICO	OPERACIONES	VISTO BUENERO
10	26	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	IMPORTACIONES	ASISTENTE
11	26	FEMENINO	CONVIVIENTE	SUPERIOR	COMERCIAL	IN HOUSE
12	21	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	IMPORTACIONES	LIQUIDADOR
13	26	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	EXPORTACIONES	LIQUIDADOR
14	46	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	SISTEMAS	PROGRAMADOR
15	33	FEMENINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	ASISTENTE
16	55	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	TESORERO
17	35	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	VISTO BUENERO
18	48	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	SISTEMAS	JEFE SISTEMAS
19	54	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	CHOFER
20	38	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	SUPERVISOR COBRANZA
21	30	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	LEGAL	ARCHIVO
22	54	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	DESPACHADOR
23	28	MASCULINO	CONVIVIENTE	SUPERIOR	OPERACIONES	CHOFER
24	21	FEMENINO	SOLTERO	SECUNDARIA	IMPORTACIONES	ASISTENTE
25	51	FEMENINO	CASADO	TECNICO	EXPORTACIONES	LIQUIDADOR
26	30	MASCULINO	CONVIVIENTE	TECNICO	OPERACIONES	VISTO BUENERO
27	25	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	ADMINISTRACIÓN	ASISTENTE COBRANZA
28	27	FEMENINO	CONVIVIENTE	TECNICO	IMPORTACIONES	SECTORISTA
29	50	MASCULINO	CONVIVIENTE	SUPERIOR	LEGAL	REPRESENTANTE LEGAL
30	50	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	COORDINADOR
31	45	MASCULINO	CONVIVIENTE	TECNICO	OPERACIONES	VISTO BUENERO
32	47	MASCULINO	CASADO	SECUNDARIA	OPERACIONES	DESPACHADOR
33	21	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	SISTEMAS	PROCESOS
34	22	MASCULINO	CASADO	TECNICO	LEGAL	ARCHIVO
35	47	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	COORDINADOR
36	53	MASCULINO	CASADO	TECNICO	OPERACIONES	COORDINADOR
37	43	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	OPERACIONES	JEFE DE OPERACIONES
38	22	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	COMERCIAL	ASISTENTE

39	22	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	COMERCIAL	IN HOUSE
40	23	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	ASISTENTE
41	44	FEMENINO	SOLTERO	TECNICO	EXPORTACIONES	SECTORISTA
42	26	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	EXPORTACIONES	LIQUIDADOR
43	55	MASCULINO	CASADO	SECUNDARIA	OPERACIONES	DESPACHADOR
44	44	MASCULINO	CASADO	TECNICO	OPERACIONES	COORDINADOR
45	42	MASCULINO	SOLTERO	SECUNDARIA	ADMINISTRACIÓN	FACTURADOR
46	21	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	ASISTENTE
47	44	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	RR.HH.	JEFE RR.HH.
48	32	MASCULINO	DIVORCIADO	SUPERIOR	OPERACIONES	DESPACHADOR
49	57	MASCULINO	CASADO	SUPERIOR	OPERACIONES	DESPACHADOR
50	22	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	SISTEMAS	ASISTENTE
51	38	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	LEGAL	REPRESENTANTE LEGAL
52	23	MASCULINO	SOLTERO	TECNICO	ADMINISTRACIÓN	AUXILIAR CONTABLE
53	33	MASCULINO	CONVIVIENTE	SUPERIOR	ADMINISTRACIÓN	JEFE DE FINANZAS
54	33	FEMENINO	CONVIVIENTE	TECNICO	ADMINISTRACIÓN	ASISTENTE
55	22	FEMENINO	SOLTERO	SUPERIOR	COMERCIAL	VENDEDORA
56	39	MASCULINO	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	OPERACIONES	DESPACHADOR
57	61	MASCULINO	CASADO	TECNICO	OPERACIONES	DESPACHADOR
58	25	FEMENINO	SOLTERO	TECNICO	OPERACIONES	ASISTENTE
59	41	MASCULINO	CONVIVIENTE	TECNICO	EXPORTACIONES	LIQUIDADOR
60	28	MASCULINO	SOLTERO	SUPERIOR	IMPORTACIONES	SECTORISTA

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 9

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado "CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA DE ADUANAS EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2017." Elaborado por TAFUR LOJA, CARITO indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 18 de marzo de 2018

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
DNI N° 32990613

ANEXO 10

PRINT PORCENTAJE DE ORIGINALIDAD

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content includes the logo of the Universidad Inca Garcilaso de la Vega, the title 'Clima Laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la Provincia Constitucional del Callao, 2017', the subject 'Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología', and the author 'Autor: Bachiller Carito Tafur Loja'. On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows an overall originality score of 20%. Below this, a list of sources with their respective similarity percentages is provided:

Rank	Source	Similarity %
1	Entregado a Universidad	6%
2	reportorio upeu edu.pe	4%
3	www.scribd.com	1%
4	tema unat.edu.pe	1%
5	reportorio upeu.edu.pe	1%
6	reportorio lamolina.edu.pe	1%
7	reportorio upeu.edu.pe	1%
8	reportorio upeu.edu.pe	1%

At the bottom of the page, the status bar indicates 'Página 1 de 51' and 'Número de palabras: 10687'. The Windows taskbar at the very bottom shows the system time as 09:54 AM on 22/03/2018.