

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de San
Luis, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Lorenza Jessica García Cajamalqui

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

A mi madre que está en el cielo, a mi padre, a mi esposo por brindarme el apoyo incondicional que necesitaba y a mi pequeña hija que es mi impulso y aliento de todos mis días de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y acompañarme en el camino de la vida, logrando hacer realidad el sueño de culminar mi carrera profesional.

También agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por darme la oportunidad de estudiar y lograr ser una profesional. A mis profesores por ser parte fundamental en mi formación profesional.

Agradezco a la empresa privada del distrito de San Luis por la oportunidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación y por el apoyo brindado.

Tengo un profundo agradecimiento a cada una de las personas que, de alguna manera forman parte del término de este proyecto.

Asimismo, quiero agradecer de manera especial a mi asesor el Mag. Fernando Ramos Ramos, cuyo esfuerzo, apoyo y críticas hicieron posible la realización de este proyecto de 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, expongo ante Ustedes mi investigación titulada CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2017, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Bach. Lorenza Jessica García Cajamalqui

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.	13
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	18
CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.3. Definiciones conceptuales.....	33
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y diseño utilizado	36
3.2. Población y Muestra	36
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.	37
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	39
CAPITULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1. Procesamiento de los resultados	41

4.2. Presentación de resultados	41
4.3. Análisis y discusión de los resultados	50
4.4. Conclusiones	54
4.5. Recomendaciones.....	54
CAPITULO VINTERVENCIÓN.....	55
5.1. Denominación del Programa	55
5.2. Justificación del Problema.....	55
5.3. Sector al que se dirige.....	56
5.4. Objetivos Generales y Específicos	56
5.5. Metodología de la Intervención	57
5.6. Cronograma:	62
Bibliografía	63
Anexos	69

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable “Clima Laboral”	38
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación sobre clima laboral.....	41
Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral.....	42

Índice de Figuras

Figura 1: Tipos de Clima Laboral	27
Figura 2: Componentes y Resultados en el Clima Laboral	29
Figura 3: Resultados promedio del Clima Laboral	44
Figura 4: Resultados de Autorrealización como factor del Clima Labora.....	45
Figura 5: Resultados de Involucramiento como factor del Clima Laboral	46
Figura 6: Resultados de Supervisión como factor del Clima Laboral	47
Figura 7: Resultados de Comunicación como factor del Clima Laboral	48
Figura 8: Resultados de Condiciones Laborales como factor del Clima Laboral	49

Resumen

La investigación tiene como objetivo general, “DETERMINAR EL FACTOR DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2017”. El enfoque utilizado es cuantitativo, descriptiva y el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra que se presento fue de 42 trabajadores, para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario siendo un instrumento muy eficaz creado por Palma (2004), y adaptado para esta investigación, conformado por 20 ítems de tipo Likert para una encuesta que tuvo como referencia a los factores: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: el factor más elevado fue el involucramiento en los trabajadores el cual conto con un 41.7% de satisfacción y el factor más bajo es supervisión con un 29.8% de satisfacción con respecto al clima laboral de la empresa privada del distrito de San Luis.

Palabras claves:Clima laboral, percepción, trabajadores, autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

Abstract

The general objective of the research is "TO DETERMINE THE LABOR CLIMATE FACTOR OF THE WORKERS OF THE PRIVATE ENTERPRISE OF SAN LUIS DISTRICT, 2017". The approach used is quantitative, descriptive and the design is non-experimental cross-sectional. The sample that was presented was 42 workers, for the data collection, the questionnaire was used being a very effective instrument created by Palma (2004), and adapted for this research, consisting of 20 items of Likert type for a survey that had as a reference to the factors: self-realization, involvement, supervision, communication, working conditions. Table and graphs have been used, which allowed reaching the following conclusions: the highest factor was the involvement in the workers, which had a 41.7% satisfaction and the lowest factor is supervision with a 29.8% satisfaction with respect to the work climate of the private company of the district of San Luis.

Keywords: Work climate, perception, workers, self-realization, involvement, supervision, communication, working conditions.

Introducción

El Clima laboral en nuestra actualidad se está adaptando a una serie de nuevos conceptos y premisas, introducidos por la globalización, permitiendo que el talento humano sea reconocido como parte fundamental de la empresa.

El Clima laboral se desarrolla por la interacción de una serie de condiciones existentes en la organización, este fenómeno involucra no solo a los miembros de la organización, sino también a personas externas que tengan relación con la empresa.

Por lo tanto, el clima laboral se define como el ambiente que se percibe dentro de la empresa, el cual puede verse afectado por diversas razones o circunstancias, inherentes al lugar de trabajo, que son percibidas por los miembros de la empresa y que influyen en su conducta y estado de ánimo, repercutiendo a la vez en su desempeño Laboral.

En el capítulo I, me permite exponer el planteamiento del problema, donde se procedió a describir y relatar la problemática que afecta a la empresa, la formulación del problema, los objetivos a alcanzar y su debida justificación.

En el capítulo II, se esboza los antecedentes internacionales y nacionales, referentes al clima laboral elaborado en diferentes contextos, A su vez se menciona algunos conceptos referentes al clima laboral propuesta por algunos autores, así como algunas teorías referentes al tema de investigación.

En capítulo III, se procedió a desarrollar la metodología para la investigación como el tipo, diseño y técnicas que se utilizaron en la investigación, direccionadas a determinar el tipo de clima laboral en la empresa privada del distrito de San Luis.

En el capítulo IV, se expuso el procesamiento, presentación y análisis de resultados obtenidos, expuestos mediante tablas y gráficos, mostrándonos el nivel de aceptación del clima laboral de todos los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, llegando a conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo V, se desarrolla el programa de intervención el cual tendrá lugar en la empresa privada del distrito de San Luis, dirigido a todos los trabajadores,

así como el personal administrativo que aprobó el programa de intervención, de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, nuestro objetivo principal será mejorar el nivel del clima laboral en todos los trabajadores, para que se sientan valorados y sobre todo que sientan que son el recurso humano más importante que tiene la empresa, para alcanzar los objetivos y metas trazadas. Acompañado con su respectiva bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.

1.1.1 Internacional:

“Toda organización está conformada por un grupo de personas que interactúan para lograr metas que beneficien a todos”. Las organizaciones están formadas para lograr objetivos que individualmente serían inalcanzables de lograr, debido a distintos motivos, las personas que laboran en las empresas participan dotando de sus habilidades a la empresa siendo cual sea su nivel jerárquico, convirtiéndose en un recurso esencial (Chiavenato, 2011).

Según los principios de las Naciones Unidas, la OMS y la OIT, mencionan que todo ciudadano tiene el derecho fundamental de poder acceder a un trabajo digno que no carezca de un clima de bienestar físico, mental, social y su entorno laboral le deje llevar una vida socialmente gratificante y económicamente productiva (OIT, 2009).

En la actualidad, el clima laboral dentro de una organización, se encuentra propenso a contener diversos factores que, en forma individual o combinada, amenazan la salud y la seguridad del trabajador, reduciendo su bienestar y productividad (OIT /OMS 1995)

De lo anteriormente señalado se desprende la importancia de un entorno laboral saludable para el trabajador dentro de la organización sea pública o privada. El clima laboral o clima organizacional como actualmente se le conoce, es un contexto ambiental y cultural, psicológicamente importante para los trabajadores, en donde el jefe de la organización es quien debe tener la capacidad de poder influir en la interacción dinámica que se presenta dentro de la empresa influyendo en todos los miembros. Es por eso que el ambiente organizacional, puede condicionar el desempeño laboral de los trabajadores (Bordas, 2016)

En ese marco, Gan y Triginé (2012) indican que realizar una medición del clima laboral permite a la organización tener un diagnóstico valioso que permita retroalimentar y monitorear la ejecución del trabajo realizado, permitiendo que las correcciones que se necesiten sean en el momento oportuno y no cuando haya pasado mucho tiempo, así se podrá tomar acciones en pro de mejorar y fortalecer las condiciones laborales en beneficio de la empresa y los trabajadores.

En otras investigaciones realizadas sobre clima laboral, la OPS (1998) define el clima laboral dentro de las organizaciones como el “conjunto de percepciones sobre todo tipo de atributos de la organización, que se ven reflejadas en el comportamiento y actitudes de sus miembros”.

1.1.2 Nacional:

En nuestro país se aprobó una “GUIA PARA LA GESTION DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS” con resolución N° 150-2017-SERVIR-PE, Por la Autoridad Nacional del servicio Civil-SERVIR que fue creada mediante el Decreto Legislativo N°1023, como Organismo Técnico Especializado, Rector del Sistema Administrativo en la gestión de Recursos Humanos, publicado en el Diario El Peruano el 24 de agosto del 2017, siendo un documento auto instructivo, comprendiendo una agrupación de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas para ser empleadas por entidades del sector público en la dirección de los recursos humanos. En el art. 5 del presente Decreto Legislativo se establece que el área de Recursos Humanos abarca subsistemas, dentro de ellas se encuentra el punto que nos interesa para nuestra investigación: el punto (g) Gestión de relaciones humanas; el cual establece que la relación entre el jefe y el trabajador debe ser más fluida y asertiva para un mejor desarrollo de las políticas dentro de la organización y el desempeño del trabajador, en la misma línea seguimos detallando el subsistema de los procesos

considerando solo al punto que nos lleva al tema de nuestro interés, punto (d) cultura y clima Organizacional, donde reconoce que el Clima Laboral sirve para mejorar o cambiar de una u otra manera la percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral en que desarrolla su trabajo dentro de la empresa.

Desde un ámbito más local, el MINSA define al clima organizacional como un “conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores, que influyen sobre el comportamiento de estos ante la organización”. Además reconoce que la investigación sobre Clima Laboral aún es insuficiente en nuestro país y que es fundamental el estudio sobre el comportamiento humano por ser complejo, dinámico y a la vez necesario para poder identificar las percepciones que obtengan los trabajadores respecto a su entorno laboral, y como resultado realizar cambios, orientados a mejorar aspectos de la organización que pudieran dar forma a las percepciones de los trabajadores, mejorando así su entorno laboral para propiciar mejores resultados en su trabajo diario (MINSA, 2009).

En sintonía con lo anterior se puede decir que la percepción del clima laboral, influye en las actitudes que toma el trabajador frente a su entorno laboral, cabe resaltar que mientras el trabajador se sienta cómodo y perciba un buen ambiente, mejor se desarrollará en su medio de trabajo, logrando los objetivos trazados por la organización.

En nuestro país cada vez más, son las empresas que optan por realizar estudios laborales para conocer el sentir de sus trabajadores tomando así, decisiones que contribuyen a la mejora de su organización, dichas decisiones deben ser guiadas por un buen líder. En un artículo publicado por el Diario Gestión (2015) que informa sobre el reporte de la compañía Hay Group el cual contiene una base de respuestas de 3,800 líderes encuestados, donde llegan a la conclusión que el estilo de liderar puede impactar hasta en el 70% en el clima organizacional, teniendo a su vez, repercusiones hasta en 30% en el desempeño de sus trabajadores. Entre las conclusiones del estudio, muestra que las

empresas de hoy en día llegan a tomar en cuenta, para un estudio del clima organizacional, aspectos como: cantidad de preguntas en las encuestas, cuanto puede afectar el desempeño de la empresa y el momento adecuado, aunque no exista un momento justo para realizar un estudio, “cualquier momento puede ser bueno”. Tal como dice Szeinman (2015) representante de la compañía “La mayoría de empresas en nuestro país está optando por realizar encuestas breves y puntuales (encuestas pulso), dirigidas a grupos concisos. Esto, permite a las empresas poder contar con información veraz y real en un corto tiempo, la cual dará paso a mejoras en beneficio del personal y la empresa”.

1.1.3 Local

Por lo mencionado anteriormente, para nuestro caso nos interesa reflexionar sobre una empresa privada del rubro textil, especializada en ropa interior, ubicada en el distrito de San Luis, la cual no cuenta con antecedentes de estudios similares, surgiendo el interés y la inquietud por realizar un estudio, cuya finalidad será dar a conocer el clima laboral de la empresa, lo cual permitirá a los Gerentes reflexionar sobre las variables que afectan el desempeño de los trabajadores. La empresa cuenta con área administrativa y con personal operario, manteniendo una comunicación directa, este último conformado por 15 hombres y 27 mujeres cuyas edades oscilan entre 20 a 55 años. Los horarios de trabajo establecidos son de 8:00 a 17:00 horas. Teniendo la empresa como:

Misión: Para nuestra empresa la principal misión es de lograr la satisfacción del cliente a través de nuestro buen trato y por sobre todo de nuestros productos. Como también, que nuestros trabajadores, disfruten un clima agradable al desarrollar sus tareas en la producción de nuestras prendas.

Visión: nuestra empresa busca la excelencia a través de productos de calidad consolidarnos como la empresa líder en el mercado textil.

En ese sentido, la investigación propuesta pretende conocer cómo se encuentra el Clima Laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis. Y la pregunta central que orienta nuestro estudio es:

¿Cómo se encuentra el Clima Laboral en los trabajadores de la empresa privada de San Luis?

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el factor de clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

1.2.1 Problemas Secundarios

¿Cuál es la autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

¿Cuál es el involucramiento laboral, como factor del clima laboral de los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

¿Cuál es la supervisión como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

¿Cuál es la comunicación como factor del clima laboral en los trabajadores en relación a funciones de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

¿Cuáles son las condiciones laborales, como factor del clima laboral en los trabajadores, de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017?

1.3. Objetivos

Determinar el factor del Clima Laboral de los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

1.3.1 Objetivos Específicos

Determinar la autorrealización como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

Determinar el involucramiento laboral como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

Determinarla supervisión como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones, de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

Determinar la comunicación laboral como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones, de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

Determinar las condiciones laborales como factor del clima laboral en los trabajadores con la empresa privada del distrito de San Luis, 2017.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

En la literatura encontrada sobre clima Laboral, señala que al realizar un estudio de clima laboral en una empresa, esto permitirá obtener conocimientos sobre el estado en el que encuentra la empresa, en aspectos organizacionales y demás necesidades, una vez hallados los resultados la empresa necesitara analizarlos para poder planificar estrategias que logren el involucramiento y compromiso de los trabajadores y jefes para que interactúen unidos y comprometidos con los objetivos de corto y largo plazo.(Calva y Hernández, 2004).

Tal como señala Hernández (2006) en el mundo de hoy las organizaciones se interesan por conocer cuál es el nivel de motivación y satisfacción de sus trabajadores, por saber que el recurso humano es una base muy importante en la organización, por ese interés realizan diversos estudios de clima laboral, permitiendo obtener información para analizar la percepción de los trabajadores hacia la organización.

En la misma perspectiva de reflexión, el estudio del clima laboral es una necesidad fundamental para cualquier empresa u organización, que nos permite tener indicadores precisos que nos ayudaran a mostrar el nivel que se tiene en cuanto a la percepción laboral. Con la medición

del clima laboral en la empresa se obtendrán resultados, que siendo positivo podemos esperar muchos beneficios, que alcanzaran a los trabajadores y a la organización, en cambio sí es negativo, podemos esperar pérdidas, gastos, y muchas situaciones desfavorables que pueden llevar a la empresa al cierre.

Es necesario realizar esta investigación ya que, a través de él, se puede determinar el factor del Clima Laboral de los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017. La presente investigación pretende tomar el camino, hacia un progreso continuo y sistemático, mejorando así el entorno laboral en el que vienen desempeñándose los trabajadores. Se pretende que con estas mejoras los trabajadores realicen sus labores en un ambiente agradable donde disfruten estar para dar lo mejor de sí. “Se sabe que, si un trabajador se encuentra motivado, con disposición a transmitir una buena actitud, desarrollara sus actividades eficazmente, influyendo en sus compañeros logrando así los objetivos de la organización” (Chiavenato, 1999).

En relación con lo anterior, también podemos ver que en el aspecto práctico; este estudio nos proporcionara información sobre el clima organizacional que se vive en la empresa privada del distrito de San Luis, 2017. Ello permitirá ayudar a los ejecutivos de la empresa a encontrar soluciones a los problemas cotidianos surgidos en la organización.

En el aspecto teórico; esta investigación permitirá abrir las puertas a futuras investigaciones de análisis sobre el fenómeno del Clima Laboral en otras empresas u organizaciones, además esta investigación está basada en teorías ya existentes en cuanto a nuestra variable Clima laboral, en donde se resalta a Palma (2004) por brindar un alcance de evaluación, en nuestra variable.

En cuanto al aspecto metodológico; fomentará el estudio objetivo de la variable y el uso del instrumento nos garantiza objetividad ya que fue diseñada para la realidad peruana por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Con ello se pretende determinar de qué manera influye el clima

laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa privada del distrito de San Luis, 2017. Finalmente, los beneficios adquiridos tras la investigación van a estar dirigidos hacia toda la organización, pero principalmente a los trabajadores que son el recurso humano fundamental para la empresa, logrando determinar el clima laboral que perciben en su ambiente laboral dentro de la empresa.

Por ello, la presente investigación a partir de un caso de estudio, pretende aportar con datos empíricos sobre el clima laboral en la empresa privada del distrito de San Luis, 2017. Lo singular de este trabajo es que será una mirada desde el énfasis social, es decir desde la óptica de una trabajadora social.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

El Clima Laboral es un tema de suma importancia para todas las empresas que se ven inmersas por la globalización, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente laboral para sus trabajadores, y que estos estando satisfechos podrán lograr incrementar la productividad de la empresa.

Tal como dice Tamayo (2004) en “los antecedentes de la investigación” hacen referencia a estudios con anterioridad y tesis o maestrías relacionadas con el problema de investigación planteada, estas investigaciones comparten alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, el autor y el año en que se realizó el estudio, la metodología, conclusiones y aportes que contribuyan al estudio actual (p. 146).

Tomando como referencia lo dicho por Tamayo, vamos abordar el presente trabajo desde el ámbito internacional y local.

2.1.1 Internacionales

Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, A. (2015) en la ciudad de Coahuila-México, desarrollaron un estudio titulado “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”, su finalidad fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de una empresa. El tipo de investigación corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo, transversal con diseño no experimental, su muestra fue determinada por consenso ya que la conforma la población total de los trabajadores, la cual fueron 20 trabajadores. Para el diagnóstico de clima organizacional utilizaron el instrumento de Weisbord (1976) el cual consta de 35 ítems correspondiente a 6 variables, estas se refieren a: propósito, estructura, liderazgo, relaciones, mecanismos útiles, actitud hacia el cambio. Al final el promedio de respuestas dadas por el personal de la empresa, fue

estar Levemente de acuerdo con el clima que se percibe en la empresa. Es por eso por lo que recomendaron incluir, una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad.

De otro lado Chacón Guerra, Vivian (2015) en la ciudad de Antigua Zacapa-Ecuador, realizo un estudio titulado "Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula" Tuvo como objetivo principal es el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM. Esta investigación fue de tipo: Descriptivo, prospectivo, transversal y de campo. Su población total estuvo conformada por 57 trabajadores llegando a ser su muestra final. El instrumento para la recolección de datos conto de una encuesta clasificada por escalas que van desde "Excelente" hasta "Malo" con un total de 32 interrogantes. Llegando a la conclusión que el clima organizacional en la empresa es favorable para los trabajadores en términos generales y realizo recomendaciones para fortalecer el indicador motivación, el cual obtuvo el menor porcentaje en la investigación, el cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.

Por su parte Williams Rodríguez, Luz (2013) en la ciudad de Monterrey - México, realizo su investigación titulada "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica"El cual tuvo como objetivo principal conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. El diseño dela investigación es, Ex pos facto transversal descriptivo, teniendo como población total a 20 personas, la técnica que utilizo fue la encuesta y la herramienta utilizada para la recopilación de información fue un cuestionario, el cual está conformado por preguntas cerradas con respuestas múltiples, 25preguntas divididas en 5 niveles que corresponden a los factores a medir. Al finalizar se concluye que el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos

por debajo de la media con un 46%, se recomendó diseñar un programa de incentivos en el cual se incluya la motivación intrínseca.

ZavalaPérez, Blas (2012) en la ciudad de San Luis Potosí – México, en su Tesis titulada, "Diagnóstico del Clima Laboral de una empresa manufacturera en la ciudad de San Luis Potosí - México: factores que afectan la productividad" tuvo como objetivo medir el Clima Laboral de una empresa manufacturera en la ciudad de San Luis Potosí, teniendo como hipótesis; saber si existe significativamente relación entre Clima Laboral y la productividad en la empresa, por lo que su objeto de investigación fue la medición de factores positivos y negativos en el desarrollo de la productividad. Desarrollo una investigación tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental - transversal; tuvo como población a la totalidad de trabajadores de todas las áreas llegando a ser 1027, en su metodología de recolección de datos utilizo el cuestionario en una escala de Likert contando con 5 categorías, finalizando concluye que los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa en que laboran, reflejando también estar satisfechos en la mayoría de las áreas de la empresa por contar con el apoyo de sus jefes y que tratan de trabajar en unidad para conseguir un ambiente cordial para el desarrollo de sus labores logrando así los objetivos trazados.

Criollo Fernández, Lizeth (2014) prepara una tesis titulada "Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sedatur S.A." Para valorar el clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sedatur S.A. se aplicó una encuesta sobre clima laboral a 406 colaboradores teniendo en cuenta las dimensiones de motivación, comunicación, estabilidad y seguridad dando como resultado un clima laboral inadecuado lo cual conlleva a determinar que influye directamente con la rotación del personal. La Metodología que aplico fue cuantitativa tipo descriptiva, correlacional por lo cual, es determinante analizar los resultados de la encuesta y reforzar las dimensiones que se cumplen en gran porcentaje y actuar sobre las que tienen menor calificación y de esta manera poder motivar al personal, llegando a las

conclusiones que el clima laboral en cuanto a motivación y comunicación se encuentran en un nivel adecuado, lo contrario se presenta en la estabilidad y seguridad del personal. Asimismo, se debe mejorar los canales de comunicación interna entre el jefe y los subordinados, implementando un plan de capacitación anual para todo el personal logrando cambios actitudinales a nivel personal y organizacional.

2.1.2 Nacionales

Calderón Gálvez, Noemí (Perú – Lima 2017) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017” para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. El objetivo principal de la tesis fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de SUNAT, 2017. Para esto emplearon como técnica de recolección de datos, la encuesta dirigida a trabajadores del área de informática el cual está conformada por 36, referentes a cinco dimensiones: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. El instrumento que utilizaron para la recolección de datos fue el cuestionario, este instrumento fue creado por Palma (2004), y adaptado para esta investigación. La metodología que se aplicó es de tipo descriptivo, de diseño no experimental de forma transaccional correlacional de alcance descriptivo, tuvo como población a 435 colaboradores donde se realizó un muestreo de tipo probabilístico la cual obtuvo una muestra de 166 colaboradores. En sus resultados presenta que el clima organizacional en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017 se considera “Regular” en el 60.8% de los trabajadores.

Por su parte, Casana Rubio, María (Perú – Trujillo 2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”. Establece como objetivo principal el análisis de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa azucarera. Su población estuvo constituida por 380 trabajadores, realizando un

muestreo aleatorio estratificado para obtener una muestra de 174 trabajadores. El instrumento de su investigación fue La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) de Palma (2004) diseñado en el formato Likert, con un total de 50 preguntas. En sus resultados generales, la empresa Azucarera de Chiquitoy presenta un clima laboral “regular” con porcentajes que oscilan entre el 44.8% a 51.7 % en sus cinco dimensiones, donde los trabajadores se muestran de acuerdo con el clima laboral de la empresa. Para lo cual se recomendó, implementar políticas de capacitación permanente en bienestar a favor de los trabajadores.

Baltazar Zavaleta, D. y Chirinos Antezana, J. Perú – Chiclayo 2014) en su tesis “Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú”. Para optar por título de grado de licenciatura en psicología, en la investigación que realizaron su objetivo fue determinar la relación existente entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en los trabajadores. Conto con una población total de 92 trabajadores de ambos sexos con edades oscilantes entre los 18 a 30 años. Para poder medir la variable del clima laboral se tomó como referencia, La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) de Palma (2004), y para la medición de la personalidad se empleó el “Cuestionario BFQ”, versión española (1995), durante la investigación se pudo apreciar notables indicadores de un buen clima laboral, entre los que se encontramos: baja rotación, alta motivación, satisfacción laboral elevada y compromiso real con la marca (como dicen llevan la camiseta bien puesta) el (62%) del personal encuestado percibe el clima laboral de sus empresa como favorable; un (33%) como muy favorable y (5%) que no opina. Los resultados que se hallaron fueron de un ambiente laboral positivo y altamente significativo entre los trabajadores y los altos directivos.

Quispe Aquino, Norma (Perú – Andahuaylas 2015) en su tesis realizada sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”. Resalto que para mi estudio me interesa saber sobre la variable

Clima Organizacional, ahora prosiguiendo con la tesis de Quispe, utilizo para su muestra el total de la población de la asociación que suman a 30 trabajadores a quienes aplico un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert para el diagnóstico del Clima Organizacional, el cuestionario estuvo conformado por 21 preguntas que corresponden a 5 dimensiones y para la variable de Satisfacción Laboral utilizo 14 preguntas que corresponden a 2 dimensiones. El análisis realizado a los cuestionarios sobre su fiabilidad arrojó ser confiables, sobre la hipótesis que presento al inicio de su investigación, se confirma que hay relación positiva entre las dos variables del estudio, manteniendo un ambiente saludable para el desempeño de los trabajadores.

Santamaria, F. y Zaña K. (Perú – Chiclayo 2015) “Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria”. En su estudio hablan sobre la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral, teniendo una población constituida por 116 trabajadores y la muestra fue de 89 trabajadores. El instrumento que utilizaron fue la “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, baremada por las autoras, con una confiabilidad de 0.95 Alpha de Cronbach y una validez de 0.01 (“T” de Student), obteniendo como resultado que el 34.83% de la población, percibe el clima laboral como muy favorable, mientras que el 23.60% lo percibe como muy desfavorable. Concluyendo así un funcionamiento promedio con un bajo porcentaje en las dimensiones: supervisión 13%, comunicación 20% y condicionales laborales 20%, las cuales requieren atención, por lo que recomendaron Implementar talleres de comunicación asertiva y trabajo en equipo, para reforzar vínculos positivos laborales, aumentar su confianza y mejorar su actividad laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Importancia del Clima Laboral

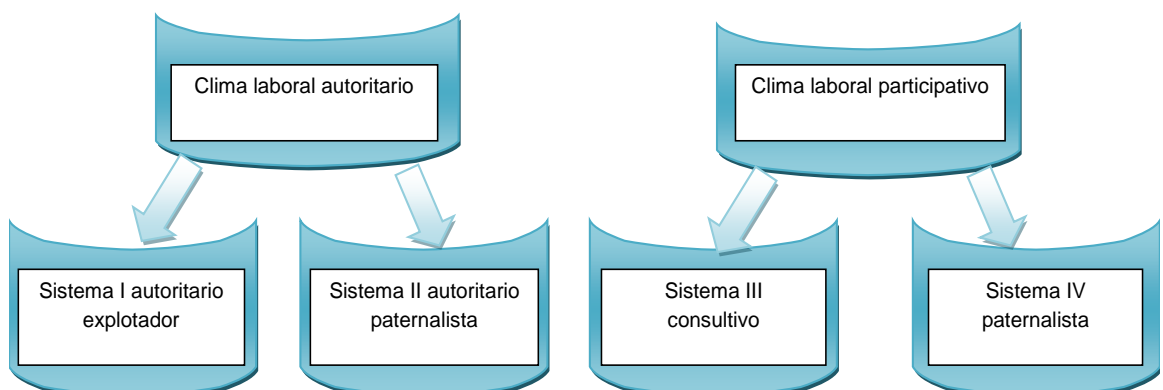
Según Brunet (1987) menciona que el Clima Laboral generalmente es el reflejo de las características (actitudes, valores y creencias) propias de los miembros de la organización, también afirma que Gellerman en 1960 adentra el concepto de clima organizacional por primera vez al

área de psicología organizacional. Viéndose influido por las escuelas: Gestalt y la escuela funcionalista. La primera de ellas menciona que las personas comprenden el ambiente que los rodea basados en percepciones, por lo que su comportamiento está sujeto a la forma que perciben de su ambiente laboral. Por otro lado, la segunda escuela formula que el pensamiento y comportamiento de una persona puede depender del ambiente que la rodea y que las diferencias y características de cada persona logran un desempeño importante en su propia adaptación (pág. 20)

2.2.2 Tipos de Clima Laboral

En su teoría Likert 1976, (Citado por Brunet, 1987) describe la existencia de dos tipos de clima organizacional cada uno presenta dos subdivisiones.

Figura 1: Tipos de Clima Laboral



Fuente: elaboración propia, según Likert 1976.

I. **Clima laboral autoritario**, subdividido en dos sistemas:

El primer, **Sistema Autoritario Explotador**, caracterizado por la desconfianza de los jefes en sus trabajadores, los gerentes son quienes toman las decisiones, imponiendo los objetivos a lograr, sin importar la opinión de los demás. Los trabajadores se

desarrollan en un ambiente tenso, cargado de miedo, maltratos, en este punto la comunicación entre gerencia y trabajadores no existe.

El segundo, **Sistema Autoritario Paternalista**, la gerencia confía en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones la toman los altos mandos, aunque algunas decisiones la pueden tomar en otros jefes de escaños inferiores. Los castigos y los premios son utilizados para chantajear a los trabajadores, burlándose así de la necesidad del trabajo.

II. **Clima laboral participativo**, subdividido en dos sistemas:

El primero, **Sistema Consultivo**, se caracteriza primar la confianza de la gerencia sobre el trabajador, por lo general las decisiones la toman los superiores, pero también se permite la opinión o toma de decisión en los escaños inferiores. La comunicación prevalece en forma descendente.

El segundo, **Sistema Participativo Grupal**, la confianza es plena entre la gerencia y sus trabajadores, la comunicación es fundamental en este sistema, ya que una cada uno de los escaños de la organización de forma ascendente, descendente y lateral, permitiendo a los trabajadores sentirse comprometidos y reconocidos como parte integral de la organización, formando así un equipo sólido entre jefes y trabajadores aunados por cumplir metas trazadas.

Likert (1976), comprueba mediante estos cuatro sistemas, la diferencia de las dos primeras que reflejan el trabajo obligado por la necesidad, en donde la gerencia suele ser abusiva y demandante, manteniendo muy malas relaciones laborales con los trabajadores, atrayendo problemas al cumplimiento de objetivos y posteriormente una posible banca rota. Por otra parte, en los dos últimos sistemas, los trabajadores se desempeñan con libertad y confianza teniendo así mayores posibilidades de cumplir y ejecutar

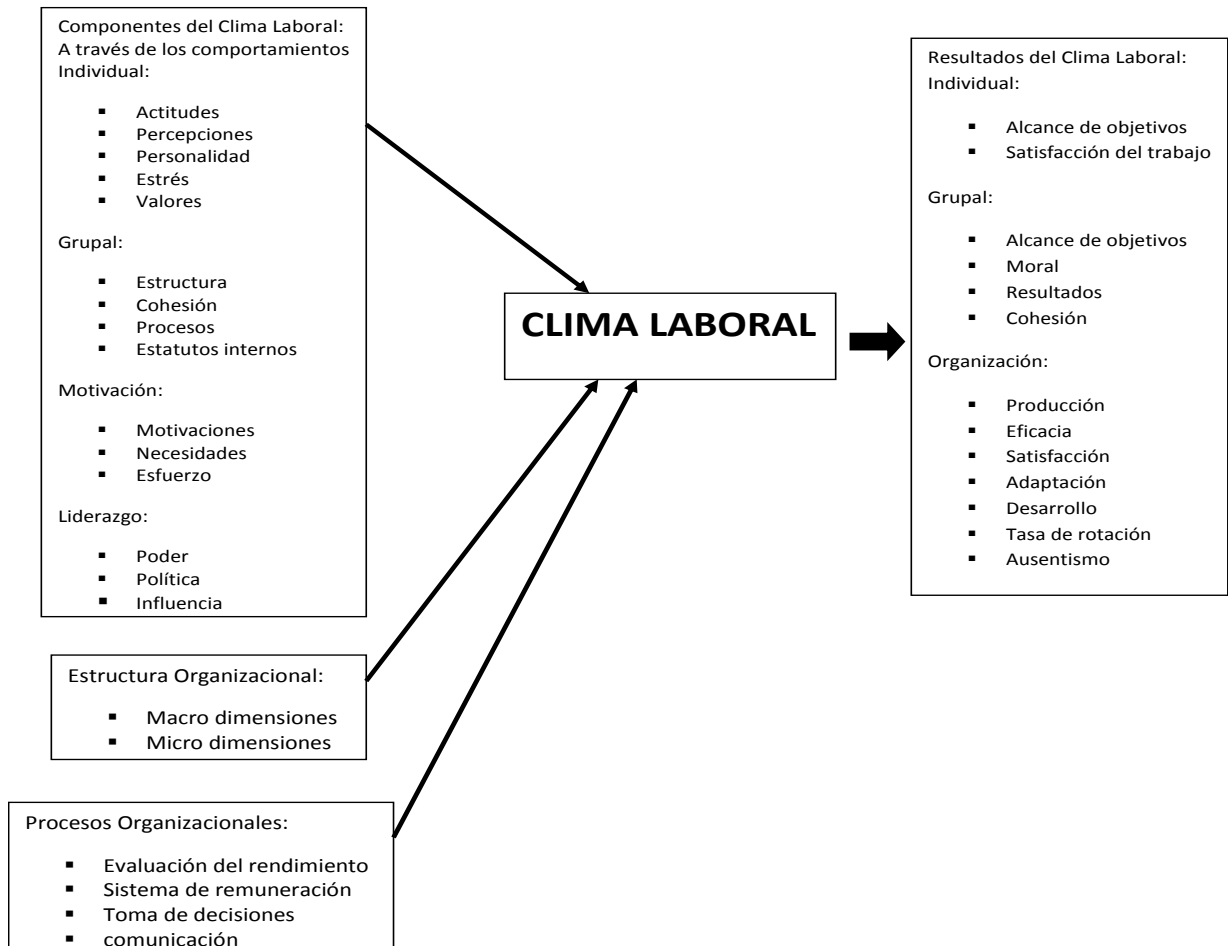
los objetivos trazados, logrando que dentro de la organización se perciba un agradable ambiente donde el trabajador se puede desarrollar en forma armoniosa y cálida, manteniendo una comunicación en todas las direcciones y muy buenas relaciones con la gerencia, logrando una buena productividad (Brunet, 1987).

2.2.3 Componentes de un Clima Laboral

Según Brunet (1987) el Clima Laboral está conformado por comportamientos e interacciones individuales y/o grupales, estructura, estatutos organizacionales, percepciones, etc. Todos estos componentes influyen de manera que se ven reflejados en el desempeño de la labor de los trabajadores, atañendo a la productividad de la organización.

En la Figura 2 se presenta la manera en que según Brunet interactúan los componentes de un clima organizacional.

Figura 2: Componentes y Resultados en el Clima Laboral



Fuente: Tomado de Gibson 1979, citado por Brunet (1987, pág. 40)

2.2.4 Dimensiones del clima organizacional.

El Clima Organizacional, según Likert y Stringer 1968 (citado por Sandoval, 2004) se puede medir por medio de las siguientes dimensiones:

- **Riesgo y toma de decisiones:** La toma de decisiones es realizada por los jefes y los riesgos asumidos son su responsabilidad.
- **Remuneración:** Es la percepción de equidad en cuanto al trabajo realizado y al salario correspondiente a ello.
- **Apoyo:** Esta dimensión se basa en la solidaridad entre los trabajadores en el desempeño de sus labores y el apoyo material que reciban de la organización.
- **Estructura:** Tarta sobre las reglas y políticas dentro de una organización y la percepción que tienen los trabajadores con respecto a este.
- **Responsabilidad Individual:** Ser capaz de tomar las responsabilidades en torno al trabajo con seriedad y asumir las funciones del cargo.
- **Tolerancia al Conflicto:** Es como el trabajador puede asimilar y tolerar diversas discrepancias que se puedan dar el día a día del trabajo.

Según Palma 2004 (citada por Castillo, 2014) en su tesis, mide cinco dimensiones:

- **Autorrealización:** Se refiere a la capacidad que tiene la organización para poder brindar a sus trabajadores posibilidades que favorezcan al desarrollo profesional y personal, de cara al futuro.
- **Involucramiento Laboral:** Donde identifica el compromiso con los valores, políticas y desarrollo de la organización.

- **Supervisión:** Actividad que se realiza dentro de la empresa, que brinda apoyo y orientación a los trabajadores sobre sus tareas a desarrollar.
- **Comunicación:** Es la fluidez, claridad y coherencia con la que se da una información relativa al funcionamiento interno de la organización, se da a todo nivel jerárquico dentro de la organización.
- **Condiciones Laborales:** Es el reconocimiento que los trabajadores tienen sobre su medio laboral, sobre las reglas y/o limitaciones que dicha entidad, donde la organización brinda a sus trabajadores implementos para el desarrollo de las funciones delegadas.

2.2.5 Teorías del Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional es una continua interacción entre los individuos, los grupos y la estructura dentro de las organizaciones. Por ello, es importante estudiar el comportamiento del trabajador en su lugar de trabajo, la interacción con otras personas y con la propia organización. (Ascary, Berrún, Peña, Treviño, 2015).

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; se presenta las siguientes teorías:

2.2.5.1 Teoría “X” e “Y” de McGregor

Mc Gregor 1988, (Citado por Robbins y Judge, 2009, p. 177) sostiene que las personas se encuentran satisfechas cuando trabajan en un clima laboral abierta a opiniones y con mayor libertad a expresarlas, con una supervisión flexible por lo siguiente propone dos teorías sobre la motivación del ser humano dentro de una organización.

Una de ellas, llamada **teoría “X”**, tomada como negativa la cual asume que las personas no se esmeran en su trabajo, porque no tienen iniciativa propia, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidades que poseen. Es por eso que los trabajadores denotan indiferencia a los objetivos de la organización y son

renuentes al cambio, la supervisión constante es necesaria para el cumplimiento de sus labores y esto hace que los trabajadores tomen actitudes defensivas, tornando el clima laboral pesado.

Por otro parte, la **teoría “Y”**, es básicamente positiva, se apoya en el supuesto de que el trabajador disfruta de su labor diaria, generándole satisfacción y autorrealización. Por lo tanto, el área gerencial tiene la labor de potencializar e incentivar las capacidades del trabajador, con el fin de que sienta que su labor es reconocida y valorada por sus superiores.

2.2.5.2 Teoría por Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo 1930, (citado por Ascary et al., 2015), consistió en analizar a los trabajadores sobre sus condiciones físicas y mentales en el desarrollo de su trabajo, y cuáles serían sus reacciones psicológicas en relación a lo que produce el desempeño laboral en ellos, y si este logra influir de alguna manera sea positiva o negativa en el desempeño de su productividad.

Con el experimento que realizó en la compañía Western Electric Hawthorne, Mayo concluye en el estudio, la importancia para comprender el aspecto humano en las empresas. Sin la colaboración y solidaridad del grupo, la oportunidad de lograr las metas trazadas sería escasas. Mayo determina la importancia de las relaciones interpersonales integrando al trabajador y su jefe, para lograr objetivos en común. Entre las principales conclusiones están: la institución de las relaciones humanas; el reconocimiento a sus trabajadores; la productividad no solo debe estar determinada por los incentivos; la supervisión debe ser contemplativa y no solo tenaz en cumplimiento con las políticas de la organización; sugiere que en las empresas debe haber estudios de la conducta laboral, para un mejor manejo del personal.

2.2.6 Teoría de Maslow

En su teoría de la Motivación Humana, Abraham Maslow 1943, (citado por Hernández, 2006 - p.202) sostiene que las necesidades del trabajador son diversas y que el comportamiento humano puede determinarse por las necesidades básicas no satisfechas. A continuación, veremos cada una de ellas:

- Necesidad de autorrealización: Esta necesidad brinda a la persona desarrollarse en lo que más le gusta, desarrollando su potencial donde se permita vivir con significado.
- Necesidad de reconocimiento: Toda persona se debe a su reputación como una carta de presentación, esto ocasiona confianza y respeto hacia uno mismo y de los demás.
- Necesidad de pertenencia: Toda persona necesita valorarse y sentirse valorada, sintiendo respeto por sí misma y hacia los demás proyectándose al éxito propio y en conjunto.
- Necesidad de seguridad: Es la necesidad que permite a las personas sentirse protegidas y seguras, permitiéndose obtener seguridad de empleo, de recursos, de salud y familiar.
- Necesidades fisiológicas: Estas son propias y necesarias del ser humano para lograr la sobrevivencia, es por eso que cubriendo esta necesidad la persona se siente más segura para poder desarrollarse.

2.3. Definiciones conceptuales

En esta investigación describiremos el fenómeno identificado como “clima laboral” en una organización, llamada también “clima organizacional” por lo que es necesario dilucidar el término y sus factores, puesto que es un concepto importante en el marco referencial de esta investigación:

Autorrealización: Donde la organización brinda a sustrabajadores las posibilidades que favorezcan a su desarrollo profesional y personal. Palma (2004)

Involucramiento Laboral: Compromiso e identificación de los trabajadores con la organización, logrando así objetivos en común, tanto para el trabajador como para la organización. Palma (2004)

Supervisión: Funciones que realizan los superiores al monitorizar el desempeño laboral de sus trabajadores. También brindan apoyo y orientación a los trabajadores sobre las tareas diarias. Palma (2004)

Comunicación: Es la fluidez y claridad con la que se brinda una información, para el buen funcionamiento de la empresa. Palma (2004)

Condiciones Laborales: La organización prevé a los trabajadores de materiales, económicos o psicosociales que necesita para el cumplimiento de sus labores. Palma (2004)

Clima Laboral:

Por Sonia palma (2004), el clima laboral es la percepción que obtiene el trabajador de su ambiente laboral, vinculados a su desarrollo dentro de la organización.

Según Gan y Triginé (2012) el clima laboral es un indicador fundamental para la empresa, la cual refleja, el ambiente interno que comparten todos los miembros de una misma organización.

Según Uribe (2015) Menciona que el clima organizacional es la percepción del trabajador y que puede ser determinado por un contexto, económico, social y político, individual o en conjunto, los cuales pueden influir en la productividad de la organización, mellando su desempeño.

Según Chiavenato (2011) el clima Laboral, surge como consecuencia de la motivación individual o colectiva, muy importante para la percepción que el trabajador obtiene por el entorno laboral. Además, Chiavenato reflexiona sobre la influencia del clima en la motivación de los trabajadores que se ven reflejados en su conducta.

Según (Hodgeths y Altman, 1987) definen, al clima laboral, como algo que está establecido en términos de percepción dentro del ambiente laboral por los miembros de la organización.

Para el MINSA (2009), el Clima Laboral esta basa en las percepciones de los trabajadores de una empresa con respecto a las características de su entorno laboral, la cual influyen en su desempeño laboral, para lograr los objetivos.

Según Brunet (1987) Define al Clima Organizacional como un conjunto de características que influyen en el comportamiento del trabajador dentro de la organización.

Por todo lo expuesto hasta el momento sobre las definiciones del Clima Laboral u Organizacional podemos apreciar que exponen sobre las características propias del trabajador y de la organización, que interactúan formando el clima laboral que es percibido de una u otra manera por los trabajadores, viéndose reflejado en su comportamiento dentro de la organización, muchas veces empañando los objetivos propios y de la organización. En la presente investigación entenderemos al clima laboral como el ambiente que se percibe dentro de la empresa, el cual puede verse afectado por diversas razones o circunstancias, las cuales terminan influyendo en el comportamiento del trabajador.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

Tipo: Descriptiva.

El desarrollo de la investigación para analizar en clima laboral en una empresa privada del distrito de San Luis, es de tipo descriptivo porque detalla y recoge datos sobre diversos aportes y dimensiones de la variable que se está investigando. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación descriptiva permite descubrir y recolectar información del fenómeno de estudio, además consiste en obtener las características de los sujetos en estudio para establecer su estructura, comportamiento y actitudes siendo subjetiva la información.

Diseño: No experimental de corte transversal.

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, ya que en el debido proceso no se realiza manipulación intencionada de la variable. Como señala (Hernández et al., 2003) solo podemos y debemos observar los fenómenos en su entorno natural, con la finalidad de estudiarlos después sin comprometer alguna variable.

3.2. Población y Muestra

La Población

La población en estudio está conformada por 42 personas de ambos sexos 27 mujeres y 15 hombres, en los rangos de edades de 22 a 55 años siendo trabajadores en su totalidad pertenecientes a la empresa privada del distrito de San Luis.

La Muestra

Se optó por el muestreo censal, porque se seleccionó al 100% de los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis. En ese sentido Hernández et al., (2003), mencionan que una muestra censal son todas aquellas personas que son consideradas como muestra. Por

eso consideramos que la población a estudiar se tome como censal por ser población y muestra (p.170).

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

Para nuestro estudio, la variable es el Clima Laboral tiene como función identificar aquellos elementos funcionales y disfuncionales que alteren el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.

Tabla 1: Operacionalización de la variable “Clima Laboral” – Utilizando los factores de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

VARIABLE	D I M E N S I O N E S	DEFINICIÓN	ITEMS o PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo (5)	Acuerdo (4)	Indeciso (3)	Desacuerdo (2)	Totalmente desacuerdo (1)
CLIMA LABORAL El Clima Laboral es definido como la percepción que tiene el trabajador sobre su entorno y que puede estar determinado por su ambiente laboral, y en función a diversas circunstancias que se van presentando en el desempeño de su labor. Palma, S.(2004)	AUTORREALIZACIÓN	La capacidad que tiene el trabajador de apreciar las posibilidades que le brinda la organización de hacer línea de carrera donde le favorezca en el desarrollo profesional y personal a futuro. Palma, S.(2004)	La empresa me brinda oportunidades para desarrollarme.					
			Siento que los supervisores reconocen mis logros.					
			Mis funciones en el trabajo me permiten aprender y desarrollarme.					
			Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
	INVOLUCRAMIENTO	Es el compromiso e identificación que tiene el trabajador para con la organización, en esmero por lograr objetivos en común, tanto para el trabajador como para la organización. Palma, S. (2004)	Me siento comprometido con el éxito de la empresa.					
			Siento orgullo por los productos y/o servicios que brinda la empresa.					
			Realizar mi trabajo en la empresa es satisfactorio.					
			Tengo bien definición la visión, misión y valores de la empresa.					
	SUPERVISIÓN	Es la actividad dentro de la organización que brinda apoyo y orientación a los trabajadores sobre las tareas diarias que desempeñan en la organización. Palma, S. (2004)	Tengo pleno conocimiento de las responsabilidades que abarcan mi trabajo.					
			Recibo capacitación necesaria para desempeñarme en mi trabajo.					
			Existen estatutos donde detallan las funciones de mi trabajo.					
			Son claros los objetivos de mi trabajo.					
	COMUNICACIÓN	Es el grado de fluidez y claridad con la que se brinda una información, para mantener una buena comunicación interna y externa de los trabajadores hacia los jefes y viceversa. Palma, S. (2004)	En mi área de trabajo mantenemos una relación armoniosa.					
			La empresa promueve y estimula la comunicación interna.					
			Existe comunicación e interacción con personas de mayor jerarquía.					
			Existe comunicación y colaboración entre personal de distintas áreas.					
	CONDICIONES LABORALES	La organización prevé a los trabajadores de materiales, económicos o psicosociales que necesita para el cumplimiento de sus labores. Palma, S. (2004)	En la empresa existe la tecnología adecuada que facilita el trabajo.					
			Existe cooperación entre compañeros de trabajo.					
			La remuneración que percibo corresponde a mi desempeño.					
			Las metas de la organización coinciden con la visión de la empresa.					

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

La técnica para recolectar los datos será la encuesta elaborada a partir de la teoría de Sonia Palma (2004) la que explica el clima laboral dentro de la organización, siendo de uso individual y/o colectivo, conformada por 20 ítems diseñados de los cinco factores de clima laboral: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

Por otro lado, se menciona que la encuesta utilizada fue realizada con preguntas cerradas con escalamiento tipo Likert de cinco (05): Total de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y Total desacuerdo.

3.4.2 Instrumentos

La encuesta fue elaborada por la suscrita con el fin de dar respuesta a los objetivos de la investigación, es decir, se centra en investigar los factores del clima laboral en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de San Luis.

Para la descripción de la variable "Clima Laboral" se consideró las dimensiones validadas de Clima Laboral, diseñado por Sonia Palma, a partir de estas dimensiones se creó ítems o preguntas tomando como referencia el contenido de cada dimensión propuesta por la autora mencionada.

De acuerdo al contenido del factor autorrealización, se elaboró 4 ítems. Del segundo factor involucramiento, se elaboró 4 ítems. Del tercer factor supervisión, se elaboró 4 ítems. Del cuarto factor comunicación se elaboró 4 ítems. Del quinto factor, Condiciones laborales, se elaboró 4 ítems. Así como se detalla en la tabla de operacionalización.

Se creó el formato de aplicación del instrumento tomado como referencia datos básicos de la muestra, (aplicación anónima)

El factor **Autorrealización**, aloja las preguntas (1,2,3 y 4).

La capacidad que tiene el trabajador de apreciar las posibilidades que le brinda la organización de hacer línea de carrera donde le favorezca en el desarrollo profesional y personal a futuro. Palma, S. (2004)

El factor **Involucramiento**, aloja las preguntas (5,6,7 y8).

Es el compromiso e identificación que tiene el trabajador para con la organización, en esmero por lograr objetivos en común, tanto para el trabajador como para la organización. Palma, S. (2004)

El factor **supervisión**, aloja las preguntas (9, 10, 11 y12).

Es la actividad dentro de la organización que brinda apoyo y orientación a los trabajadores sobre las tareas diarias que desempeñan en la organización. Palma, S. (2004)

El factor **Comunicación**, aloja las preguntas (13, 14, 15 y 16)

Es el grado de fluidez y claridad con la que se brinda una información, para mantener una buena comunicación interna y externa de los trabajadores hacia los jefes y viceversa. Palma, S. (2004)

El factor **Condiciones Laborales**, aloja las preguntas (17, 18, 19, y 20).

La organización prevé a los trabajadores de materiales, económicos o psicosociales que necesita para el cumplimiento de sus labores. Palma, S. (2004)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información de la encuesta, se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 21 y MS Excel 2016).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (Porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética:

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

4.2. Presentación de resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).

Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación sobre clima laboral

N	Válido	42
	Perdidos	0
Media		77,02
Mínimo		59
Máximo		96

El estudio realizado a 42 trabajadores, sobre clima laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 77,02 puntos

Un valor mínimo de 59 puntos

Un valor máximo de 96 puntos.

Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral

		Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
N	Válido	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		15,14	16,67	13,93	15,74	15,55
Mínimo		8	13	6	11	12
Máximo		20	20	19	20	20

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

Factor Autorrealización se observa:

- Una media de 15,14 puntos.
- Un mínimo de 8 puntos.
- Un máximo de 20 puntos.

Factor Involucramiento se observa:

- Una media de 16,67 puntos.
- Un mínimo de 13 puntos.
- Un máximo de 20 puntos.

Factor Supervisión se observa:

- Una media de 13,93 puntos.

- Un mínimo de 6 puntos.
- Un máximo de 19 puntos.

Factor Comunicación se observa:

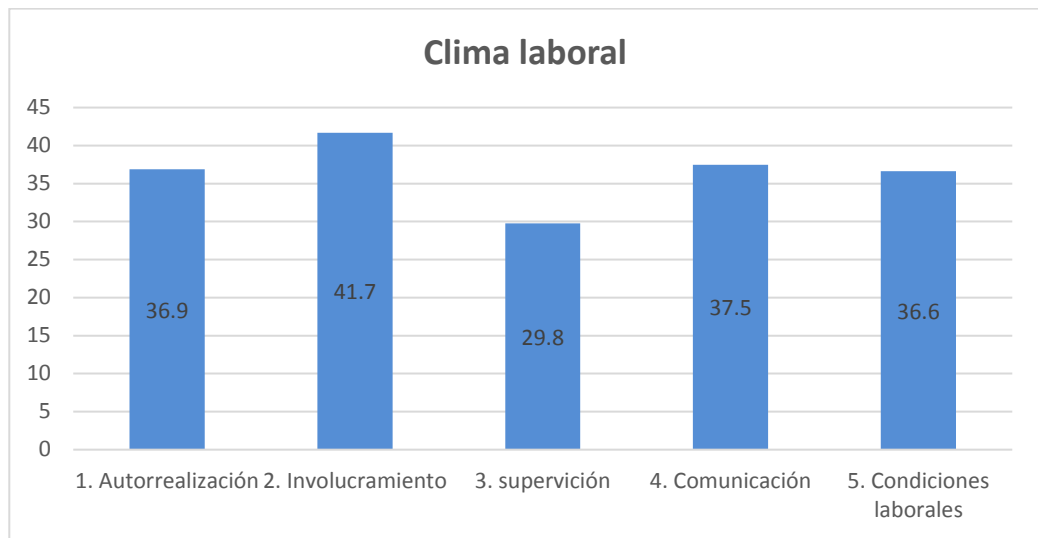
- Una media de 15,74 puntos.
- Un mínimo de 11 puntos.
- Un máximo de 20 puntos

Factor Condiciones laborales se observa:

- Una media de 15,55 puntos.
- Un mínimo de 12 puntos.
- Un máximo de 20 puntos.

A continuación, veremos los resultados ya mencionados en tablas estadísticas para poder observar los índices, referentes a las categorías de clima laboral y sus respectivos factores.

Figura 3: Resultados promedio del Clima Laboral

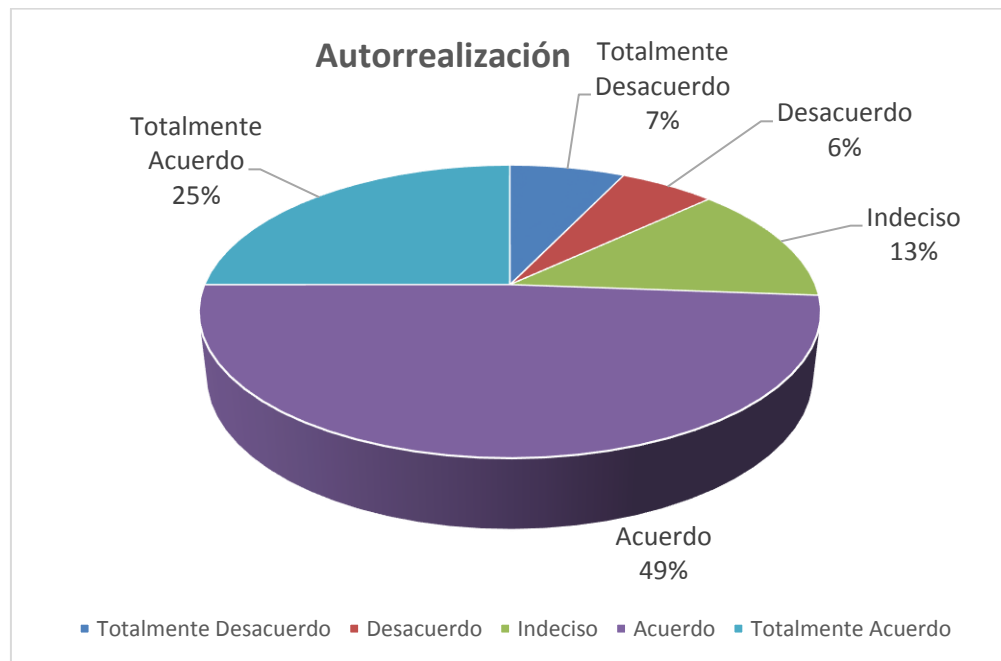


Comentario:

De acuerdo con la Figura N° 2, el factor predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, 2017, es el factor involucramiento, con un:

- 41.7% de aceptación en los trabajadores.
- El factor más bajo es supervisión con un 29.8% de aceptación

Figura 4: Resultados de Autorrealización como factor del Clima Laboral

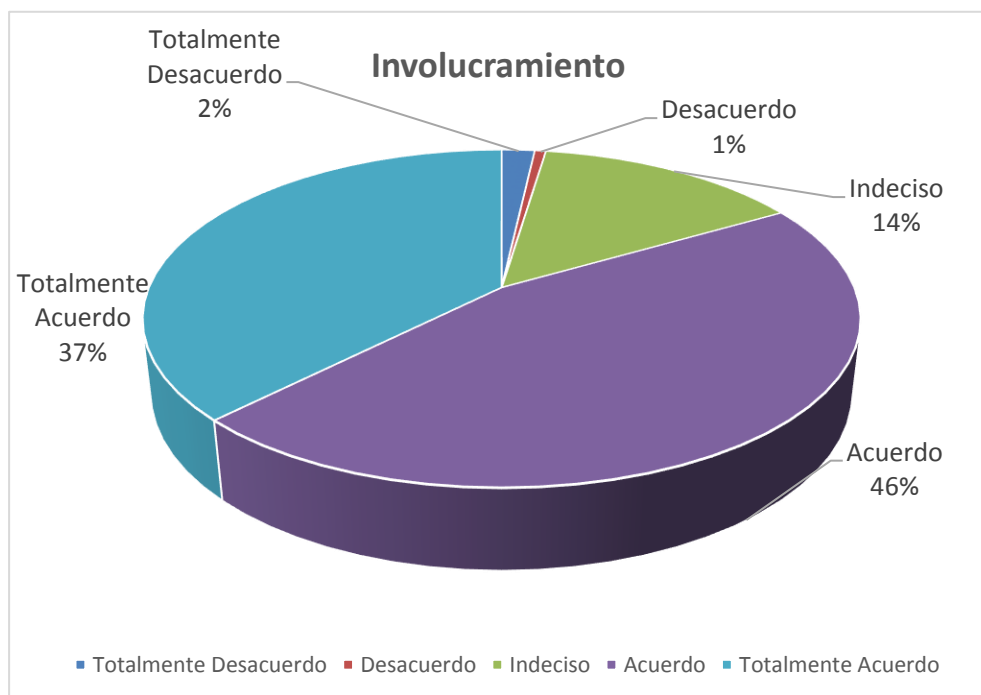


Comentario:

El factor de autorrealización en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, tiene como resultado:

- 49% de aceptación por los trabajadores.
- 7% de rechazo por los trabajadores.

Figura 5: Resultados de Involucramiento como factor del Clima Laboral

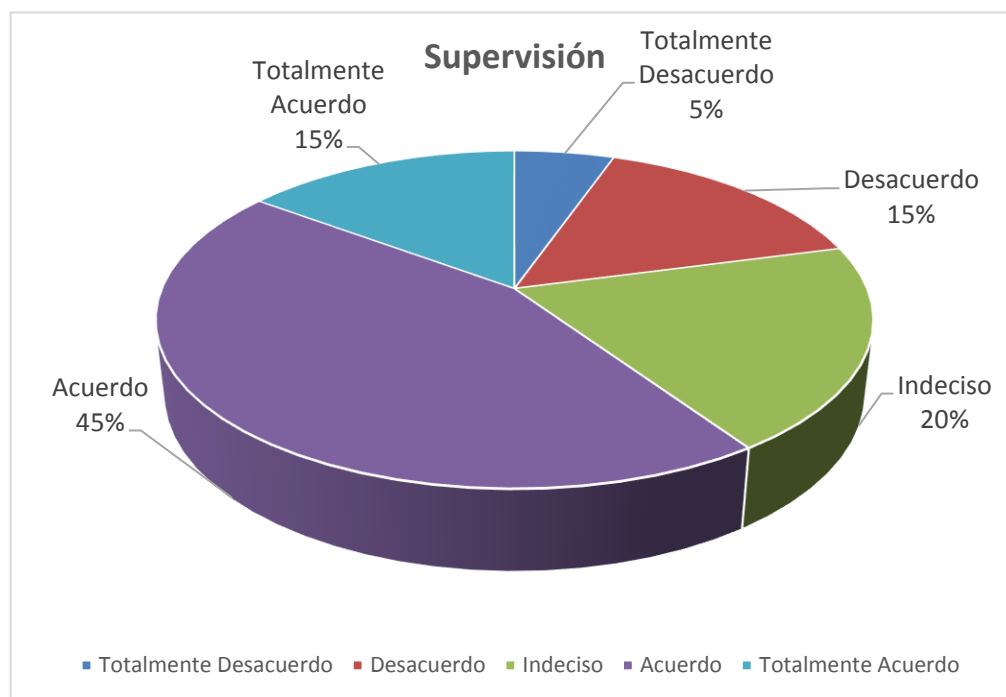


Comentario:

El factor de involucramiento en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, tiene como resultado:

- 46% de aceptación por los trabajadores
- 1% de rechazo por los trabajadores

Figura 6: Resultados de Supervisión como factor del Clima Laboral

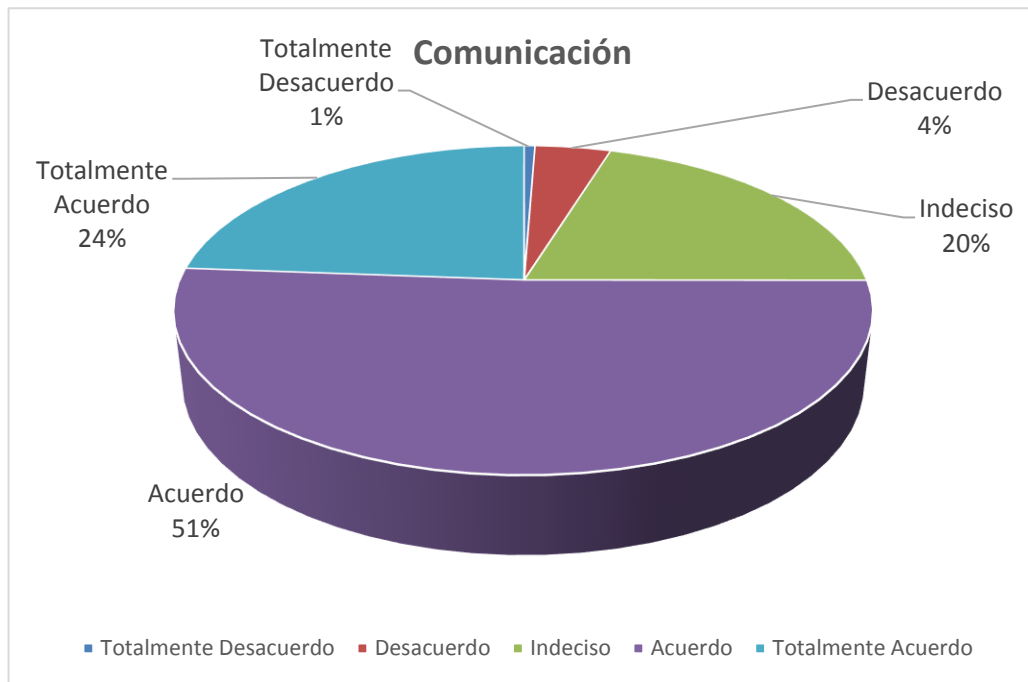


Comentario:

El factor de supervisión en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, tiene como resultado:

- 45% de aceptación por los trabajadores.
- 5% de rechazo por los trabajadores.

Figura 7: Resultados de Comunicación como factor del Clima Laboral

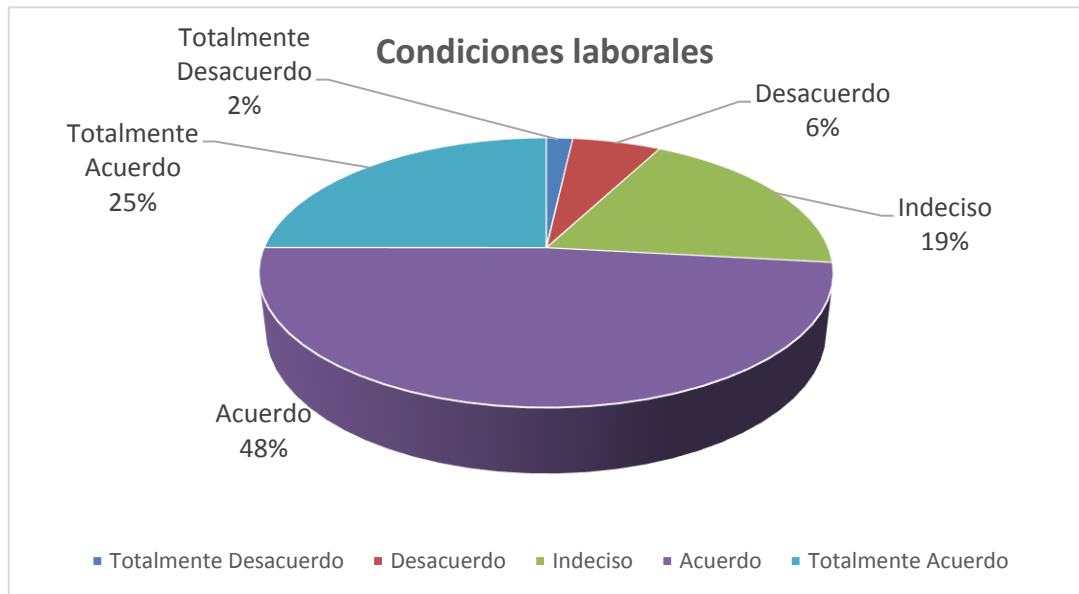


Comentario:

El factor de comunicación en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis tiene como resultado:

- 51% de aceptación por los trabajadores.
- 1% de rechazo por los trabajadores.

Figura 8: Resultados de Condiciones Laborales como factor del Clima Laboral



Comentario:

El factor de condiciones laborales en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luistiene como resultado:

- 48% de aceptación por los trabajadores.
- 2% de rechazo por los trabajadores

4.3. Análisis y discusión de los resultados

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada, se dio a conocer el clima laboral en 42 trabajadores de una empresa privada del distrito de San Luis, 2017. Es por eso que a través de los resultados presentados anteriormente bajo la teoría de clima laboral de Palma (2004) se procedió a elaborar preguntas de tipo Likert para una encuesta, tomando como referencia a los factores; autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales, que determinen el clima laboral en los trabajadores de la empresa.

A partir de eso, se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones del clima laboral, poniendo en relación al objetivo general de investigación, lo cual indicó que el factor predominante es involucramiento, con un 41.7% de satisfacción y el factor más bajo es supervisión con un 29.8% de satisfacción con respecto al clima laboral de la empresa privada del distrito de San Luis.

Debemos saber que Palma (2004) expresa que el clima laboral viene a ser un conjunto de percepciones que los trabajadores obtienen de la organización donde trabajan, influyendo en el desempeño de sus labores.

Por otra parte, Brunet (1987) menciona que el Clima Laboral es el resultado de las características del trabajador y de la organización que interactúan entre sí influyendo en el comportamiento del trabajador dentro de la organización.

Comentario: Con estos resultados podemos observar que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran con una mediana aceptación del clima laboral en el que laboran, por lo que se deduce que no se encuentran satisfechos con el clima laboral que los rodea, comprometiendo los objetivos, metas de la organización. Una vez obtenido estos resultados no tan alentadores, la empresa se tendrá que enfocar en incentivar a los trabajadores para mejorar su identificación con la organización.

Con respecto a los objetivos específicos del clima laboral se determinó:

Objetivo 1:

El primer factor de autorrealización con un 49% de aceptación o satisfacción del clima laboral y un 7% de rechazo o insatisfacción del clima laboral.

Según Palma (2004) el factor autorrealización, parte de cómo percibe el trabajador las posibilidades de desarrollarse personal y profesionalmente dentro de la empresa y que oportunidades le brinde esta.

Por otro parte Abraham Maslow (1943) nos habla de la autorrealización en su pirámide en la que menciona, que un individuo se siente autorrealizado, cuando la empresa le permita desarrollarse en lo que más le gusta, donde le permita vivir con significado. (Citado por Hernández, 2006 - p.202)

Comentario: Este porcentaje de aprobación del factor autorrealización, nos indica que es preciso analizar las facilidades que brinda la empresa a los trabajadores para que puedan capacitarse y obtener mejoras personales. Porque si tenemos dentro de la empresa a trabajadores que se sienten reconocidos por sus méritos y apoyados para autorrealizarse dentro de la empresa, esto se verá reflejado no solo en el trabajador sino también en la empresa que obtendrá mejores trabajadores calificados.

Objetivo 2:

El segundo factor involucramiento con un 46% de aceptación o satisfacción del clima laboral y un 1% de rechazo o insatisfacción del clima laboral.

Palma (2004) describe sobre el factor involucramiento, el compromiso que tiene el trabajador para con la empresa, ayudando al cumplimiento de metas y su desarrollo.

Arciniega (2002) menciona que, si un trabajador se siente comprometido e involucrado afectivamente con la empresa, buscare velar siempre por los intereses de esta.

Comentario: En este factor encontramos una mediana aprobación por los trabajadores, reflejándose en la identificación que muestran con la organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad, propiciando la mejora del entorno laboral, productividad

del equipo, paralelamente desarrollan un grado de satisfacción. Sin embargo, la empresa está en la obligación de fortalecer este ámbito donde los trabajadores se sienten comprometidos con la organización, ya que consideran que la empresa satisface sus necesidades brindándoles así más estabilidad a sus familias. Esto es importante en la empresa ya que los trabajadores afianzarán su lealtad a la empresa dando mejores resultados.

Objetivo 3:

El tercer factor supervisión con un 45% de aceptación o satisfacción del clima laboral y un 5% de rechazo o insatisfacción del clima laboral.

Palma (2004) menciona que el factor supervisión, dentro de la actividad laboral es fundamental para una relación de apoyo y orientación con el trabajador, ayudándolo así a desempeñarse mejor.

Para Elton Mayo 1930 (citado por Ascary et al., 2015) la supervisión debe ser contemplativa en respaldo a los trabajadores y no solo debe autoritaria o rígida al tratar de cumplir con las normas y políticas de la empresa.

Comentario: en este punto podemos ver que el factor supervisión tiene una baja aceptación por los trabajadores ya se sienten que no reciben el apoyo necesario para el desarrollo de sus actividades, tal vez porque sienten que la supervisión es rígida y esta para presionarlos en el cumplimiento de sus labores. La empresa deberá poner mayor énfasis en este factor, para mejorar la relación supervisor-trabajador, logrando así mayor empatía por parte de los supervisores.

Objetivo 4:

El cuarto factor comunicación con un 51% de aceptación o satisfacción del clima laboral y un 1% de rechazo o insatisfacción del clima laboral.

Palma (2004) menciona que el factor comunicación, es la percepción de la fluidez, claridad y coherencia con la que se brinda una información referente al desarrollo de las actividades de la empresa.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, define a la comunicación como un medio a través del cual, las personas obtienen o comparten información.

Comentario: A pesar que este factor comunicación obtuvo una buena aprobación considero que es preciso fortalecerlo y mejorarlo, para poder obtener una comunicación mucho más asertiva y fluida, sin ruidos en el camino (mala interpretación de las ideas que se pretenden transmitir), necesario para el crecimiento de la empresa. Ahora según la percepción de los trabajadores, ellos consideran que la comunicación en las áreas donde laboran es buena y esto permite un buen rendimiento en sus labores dentro de la organización.

Objetivo 5:

En el quinto lugar el factor condiciones laborales presenta un 48% de aceptación o satisfacción del clima laboral y un 2% de rechazo o insatisfacción del clima laboral.

Palma (2004) describe el factor condiciones laborales, como el deber de la empresa hacia los trabajadores en brindarles todos los requerimientos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para poder desempeñar en óptimas condiciones sus labores.

Herzberg¹⁹⁵⁹ (citado por Manso, 2002) menciona en la teoría de los factores, sobre las condiciones de trabajo, considera que un trabajador que no se siente cómodo con las condiciones laborales, de ninguna manera podrá mostrar esmero y esfuerzo para sobresalir en sus actividades. Las condiciones de trabajo adecuadas implican, brindar un ambiente saludable y gratificante para los trabajadores, necesarios para poder desarrollar sus labores.

Comentario: Este 48% de aprobación del factor condiciones laborales, nos indica que las condiciones no son muy favorables, por lo que es necesario prestar más atención y reforzar la infraestructura de la empresa verificando que todos los trabajadores cuenten con la capacitación e implementos necesarios para desarrollar sus funciones de acuerdo a sus tareas logrando un ambiente saludable físico y emocionalmente para todos.

4.4. Conclusiones

- El factor que predomina del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, es el involucramiento laboral, con un 41.7% de satisfacción y un 29.8% de rechazo.
- De acuerdo al factor autorrealización del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, obtuvo un 49% de satisfacción y un 7% de rechazo.
- De acuerdo al factor involucramiento del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, obtuvo un 46% de satisfacción y un 1% de rechazo.
- De acuerdo al factor supervisión del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, obtuvo un 45% de satisfacción y un 5% de rechazo.
- De acuerdo al factor comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, obtuvo un 51% de satisfacción y un 1% de rechazo.
- De acuerdo al factor condiciones laborales del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, obtuvo un 48% de satisfacción y un 2% de rechazo.

4.5. Recomendaciones

- Diseñar un programa de intervención dirigida a mejorar el Clima Laboral de la empresa privada del distrito de San Luis, teniendo en cuenta que es la base para que los trabajadores de dicha institución tengan un mejor desempeño y se sientan motivados en sus labores diarias.
- Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejora en las tareas encomendadas.
- Realizar mediciones de clima laboral periódicas, con el fin de mantener un ambiente laboral grato para los trabajadores.
- Analizar los resultados y fortalecer la percepción que los trabajadores tienen sobre los factores con menos aceptación o satisfacción.
- Monitorear cada cierto tiempo los programas de bienestar que se llevan a cabo para poder evaluar su pertinencia, mejora o innovación.

CAPITULO V

INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

Taller “Un reflejo interno” para mejorar el clima Laboral en los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis.

5.2. Justificación del Problema

Actualmente las organizaciones sufren de fuga de talentos, rotación de personal, deserción laboral, entre otros motivos, por el deterioro de la calidad del clima laboral que perciben en su ambiente laboral, presentando dificultades en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

En enero del presente año, se realizó una encuesta a los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis, sobre clima laboral, obteniendo como resultado al factor predominante involucramiento con un 41.7 % de aceptación y el factor más bajo es supervisión con un 29.8% de satisfacción con respecto al clima laboral que perciben en la empresa. Por lo que es necesario implementar talleres, que les brinden las herramientas, estrategias y conocimientos necesarios para ir mejorando su entorno laboral.

Los resultados mencionados precedentemente ameritan un plan de intervención, con la finalidad que al término de su ejecución los resultados evidencien una mejora del Clima Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de San Luis

Anderg Egg (2003) menciona en su diccionario de Trabajo Social que el conjunto de hechos externos percibidos por el individuo afecta su comportamiento.

Por otra parte, Arbeláez (2008) nos habla sobre el papel que tiene el trabajador social en una organización, apoyando en el proceso de la gestión humana, logrando ser un mediador de cambio, manteniendo una visión integral de la organización, siendo un agente integrador,

permitiendo así conocer y mejorar el clima laboral de la empresa, de este modo contribuye a alcanzar las metas organizacionales.

Siendo el clima laboral una parte indispensable de la organización, es necesario enfocar nuestros esfuerzos a apoyar a nuestros trabajadores para un adecuado desenvolvimiento laboral que facilite su permanencia en la empresa.

5.3. Sector al que se dirige

Dirigido a los trabajadores de la empresa privada del distrito de San Luis que está conformado por 42 trabajadores, 15 hombres y 27 mujeres, de diversas edades.

5.4. Objetivos Generales y Específicos

Objetivo General:

Brindar, a los trabajadores, las herramientas necesarias para propiciar un buen clima laboral, concientizando a los gerentes en aspectos básicos y necesarios que necesita la empresa para una mejor percepción por parte de sus miembros, reflejándose en una mayor producción.

Objetivo Específico:

1. Brindar oportunidades de desarrollo personal a los puestos actuales para que los trabajadores se sientan estimulados a conseguir estas mejoras.
2. Buscar que el trabajador se sienta comprometido con los objetivos de la empresa, logrando que desarrollen de una manera más efectiva y eficaz su labor.
3. Mejorar los lazos y la empatía entre los supervisores y trabajadores logrando ser una sola fuerza.
4. Lograr una comunicación asertiva entre los miembros de la organización.
5. Mejorar la estructura de la empresa para generar mejores condiciones laborales y favorecer la percepción de sus integrantes.

5.5. Metodología de la Intervención

Según Robertis (2006) la investigación-Acción Participativa (IAP) es un método de estudio y acción de tipo cualitativo que busca reconocer las soluciones fiables y provechosas que sirvan para mejorar escenarios colectivos, sin olvidar basar la investigación en la participación de los propios sujetos a investigar. Por lo que, a través de ella, los trabajadores van a participar activamente en el análisis de la realidad y en las acciones concretas que propicia este taller para mejorar el clima laboral.

Por otra parte, Villegas (2007) define “la Investigación Acción Participativa como, uno de los diversos caminos para desarrollar soluciones a los problemas”.

Las principales características de esta metodología están enmarcadas en la investigación que nos va a permitir conocer el contexto real de las relaciones laborales y a través de este taller podemos lograr la participación de los trabajadores mediante la estrategia lúdica que permite el aprendizaje a través del juego, existiendo una gran variedad de actividades agradables en las que se puede encerrar contenidos, temas o mensajes del currículo.

Actividades:

Las actividades se llevarán a cabo a través de 06 sesiones, en las que se incluirán charlas informativas, videos y diversas dinámicas, con una duración de 60 minutos por cada sesión. La frecuencia será una vez por semana, (inicios de semana) lunes de 7:30 a.m. a 8:30 a.m., en los meses de abril y mayo 2018.

SESION 1: EL CLIMA LABORAL Y SU IMPORTANCIA EN LA ORGANIZACIÓN

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECIBIMIENTO, EMPADRONAMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.	SE REGISTRARÁN SUS NOMBRES Y EDADES EN UNA HOJA. SE LES ENTREGARÁ UN GAFETE GRANDE CON SU NOMBRE EL MISMO QUE SE COLOCARAN EN SUS PECHOS	10	HOJA, LAPICERO, PLUMON, GAFETES
VIDEO SOBRE EL CLIMA LABORAL	SE PASA UN VIDEO SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL	10	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL	EXPOSICION DE LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y SUS EFECTOS, A CARGO DE UNA TRABAJADORA SOCIAL	15	
RUEDA DE PREGUNTAS Y REFLEXIÓN	LOS PARTICIPANTES REALIZARAN PREGUNTAS Y LA ASISTENTA SOCIAL LAS DESPEJAR DUDAS Y RESOLVER INTERROGANTES SOBRE CONCEPTOS, E IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL. LA TRABAJADORA SOCIAL HACE PREGUNTAS INVITANDO A LA REFLEXIÓN.	25	

SESION 2: EL CLIMA LABORAL, DESARROLLO PERSONAL Y LABORAL DEL TRABAJADOR

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES	ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES Y QUE LO COLOQUEN EN SUS PECHOS	10	GAFETES
VIDEO SOBRE AUTORREALIZACION EN UNA EMPRESA	SE PASA UN VIDEO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA AUTORREALIZACION DENTRO DELA EMPRESA	10	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE LA AUTORREALIZACION EN UNA EMPRESA	SE EXPONDRÁ ASPECTOS REFERENTES A LA AUTORREALIZACION EN UNA ORGANIZACION	15	FOLLETOS
RUEDA DE PREGUNTAS Y REFLEXIÓN	REALIZAR DIVERSAS PREGUNTAS SOBRE EL TEMA TRATADO. DESPEJAR DUDAS Y RESOLVER INTERROGANTES SOBRE LA AUTORREALIZACION	25	

SESION 3: EL CLIMA LABORAL Y EL INVOLUCRAMIENTO DE SUS TRABAJADORES

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES	ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES Y QUE LO COLOQUEN EN SUS PECHOS	10	GAFETES
DINAMICA "EL BOLSILLO"	CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES TOCA SU BOLSILLO Y IMAGINARIAMENTE SACA 3 COSAS QUE LE HAGAN SENTIR COMPROMETIDO CON LA EMPRESA	25	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE EL INVOLUCRAMIENTO EN UNA EMPRESA	SE EXPONDRÁ ASPECTOS REFERENTES AL INVOLUCRAMIENTO EN UNA ORGANIZACION	10	
RUEDA DE PREGUNTAS Y REFLEXIÓN	LOS PARTICIPANTES REALIZARAN PREGUNTAS Y LA TRABAJADORA SOCIAL LAS RESUELVE PROMOVRIENDO UN PEQUEÑO DEBATE. LA TRABAJADORA SOCIAL HACE PREGUNTAS INVITANDO A LA REFLEXIÓN.	15	

SESION 4: EL CLIMA LABORAL, IMPORTANCIA DE LA SUPERVISION

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES	ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES Y QUE LO COLOQUEN EN SUS PECHOS	10	GAFETES
DINAMICA "LOS ROLES"	HAY QUE FORMAR UNA EN LA QUE UNO HACE DE JEFE Y EL OTRO HACE DE EMPLEADO, Y HAY QUE RESOLVER UNA SITUACIÓN. AQUÍ SE PUEDE DESARROLLAR LA EMPATÍA DE CADA UNO.	20	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE LA SUPERVISION EN LA EMPRESA	SE EXPONDRÁ ASPECTOS REFERENTES A LA SUPERVISION EN UNA ORGANIZACION	10	
LLUVIA DE IDEAS Y REFLEXIÓN	SE PEDIRA A LOS PARTICIPANTES VIERTAN TODAS SUS CRITICAS Y SUGERENCIAS CON RESPECTO A LA SUPERVISION QUE RECIBEN.	20	

SESION 5: EL CLIMA LABORAL Y LA COMUNICACIÓN

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES	ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES Y QUE LO COLOQUEN EN SUS PECHOS	10	GAFETES
DINÁMICA "TELÉFONO DESCOMPUESTO"	SE SOLICITA A LOS PARTICIPANTES HAGAN UN RONDA SE DA UN MENSAJE AL NO. 1 Y SE LE PIDE QUE LO TRASMITA AL NO. 2 Y ASI SUCESIVAMENTE HASTA QUE EL MENSAJE REGRESE AL INICIO, SE COMPARA AMBOS MENSAJES	25	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA	SE EXPONDRÁ ASPECTOS REFERENTES A LA COMUNICACION EN UNA ORGANIZACION	10	
RETROALIMENTACIÓN DE LA DINÁMICA	REALIZAR DIVERSAS PREGUNTAS SOBRE EL TEMA TRATADO. DESPEJAR DUDAS Y RESOLVER INTERROGANTES SOBRE LA COMUNICACIÓN	15	

SESION 6: EL CLIMA LABORAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO

DURACION: 60 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO (MINUTOS)	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES	ENTREGA DE GAFETES CON SUS NOMBRES Y QUE LO COLOQUEN EN SUS PECHOS	10	GAFETES
VIDEO SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN UNA EMPRESA	SE PASA UN VIDEO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA QUE SE DESARROLLA EL TRABAJADOR	10	PROYECTOR, ECRAN Y LAPTOP
BREVE EXPOSICIÓN SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN UNA EMPRESA	SE EXPONDRÁ ASPECTOS REFERENTES A LAS CONDICIONES LABORALES EN UNA ORGANIZACION	15	
RUEDA DE PREGUNTAS Y REFLEXIÓN	REALIZAR DIVERSAS PREGUNTAS SOBRE EL TEMA TRATADO. DESPEJAR DUDAS Y RESOLVER INTERROGANTES SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA QUE TRABAJA	25	

5.5.1. Instrumentos / Materiales a Utilizar.

- **Recursos materiales:**
 - Infraestructura. - Las actividades del taller se desarrollarán en ambientes facilitados por la empresa.
 - Mobiliario, equipo y otros -sillas, lap top, pizarra, plumones y ventilación idónea.
 - Documento técnico – educativo - tríptico informativo.

- **Recurso humano:**
 - 01 Trabajadora Social.

5.6. Cronograma:

SESIÓN	TEMA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	EL CLIMA LABORAL Y SU IMPORTANCIA EN LA ORGANIZACIÓN				2								
2	EL CLIMA LABORAL, DESARROLLO PERSONAL Y LABORAL DEL TRABAJADOR				9								
3	EL CLIMA LABORAL Y EL INVOLUCRAMIENTO DE SUS TRABAJADORES				16								
4	EL CLIMA LABORAL, IMPORTANCIA DE LA SUPERVISION				23								
5	EL CLIMA LABORAL Y LA COMUNICACIÓN				30								
6	EL CLIMA LABORAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO					7							

Bibliografía

- ASCARY, BERRÚN, PEÑA, TREVIÑO (2015), El Comportamiento Humano en las Organizaciones. P. 21-26 Ed. El Manual moderno, S.A. EDICIÓN: 1a. México.
- BORDAS M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. (Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia) Recuperado de: <http://www.uned.es/Publicaciones>. ISBN electrónico: 978-84-362-7080-8. Edición digital: marzo de 2016.
- BRUNET, L. (1987) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. (1a ed.). México: Trillas. P.17, p.20, p.40 Recuperado de: <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- CHIAVENATO, I. (1999), "Administración de Recursos Humanos" quinta edición – noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill Recuperado de: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- CHIAVENATO, I. (2011), Administración de Recursos Humanos, México, Ed. McGraw-Hill Interamericana. p.6, p.74 Recuperado de: <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- CRISTINA DE ROBERTIS (2006), Metodología de la Intervención en trabajo social Ed. Grupo Editorial Lumen Hvmanitas, Buenos Aires - México
- GAN F. & TRIGINÉ J. (2012). Evaluación del desempeño individual Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Cap. Clima laboral. Ed. Díaz de Santos, Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499694837>
- HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C. y BAPTISTA P. (2003). Metodología de la investigación. México, Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- HERNÁNDEZ, S. (2006). Introducción a la Administración, México, Ed. McGraw-Hill Interamericana. P.202 Ed. 4 Recuperado de: <https://erods.files.wordpress.com/2013/08/introduccic3b3n-a-la-administrac3b3n-sergio-hernandez-4ta-ed.pdf>

- HODGETTS M., RICHARD Y STEVE ALTMAN. 1987. Comportamiento en las organizaciones. México: Nueva Editorial Interamericana
- ROBBINS S. Y JUDGE T. (2009). Comportamiento Organizacional 13 ed. Pearson educación, México, 2009 Las teorías “X” y “Y” pág. 177
- SANDOVAL CARAVEO, M. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27:78-82 Recuperado de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- TAMAYO Y TAMAYO, M. (2004). El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Limusa 4° Ed
- URIBE PRADO, J. (2015) Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales Ed. Manual moderno s.a. de C.V. México p. 19 Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Herman_Littlewood/publication/309718447_Justicia_interpersonal_y_personalidad_Su_relacion_con_calidad_de_vida_en_el_trabajo/links/581e5a6e08aeccc08af06dbc/Justicia-interpersonal-y-personalidad-Su-relacion-con-calidad-de-vida-en-el-trabajo.pdf

REFERENCIA ELECTRÓNICA:

- ARCINIEGA, L. M. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM, 2(1), 21-23.
- ANDER-EGG, A. (2003) Diccionario de trabajo Social. Recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- ARVELAEZ AGUDELO, B. (2008) Revista Facultad De Trabajo Social Vol. 24, No. 24 / P. 83 - 88 Medellín - Colombia. ene-dic 2008 • ISSN 0121 – 1722 Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/viewFile/247/209>
- BALTAZAR, D. y CHIRINOS, J. (2014) “Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú” (Tesis de grado para obtener la licenciatura en psicología, Universidad Católica Santo Toribio DeMogrovejo, Chiclayo-Perú) Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- CALDERÓN, N. (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017 (obtener grado de Maestría, Universidad Cesar Vallejo- Perú) Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calder%C3%B3n_GNG.pdf?sequence=1
- CALVA, B.y HERNANADEZ, L. (2004). Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/
- CASANA, M. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquitoy (Tesis de grado para obtener la licenciatura en psicología, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- Perú) Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

- CASTILLO, 2014 tesis “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos” Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf
- CHACON, V. (2015) Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM (Tesis de titulación, Universidad RAFAEL LANDÍVAR –Guatemala) Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- CRIOLLO, L. Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sedatur S.A. 2014. (Tesis de grado para obtener la licenciatura en psicología, Universidad Central Del Ecuador- Quito) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- DIARIO EL PERUANO (2017) “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos” Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-guia-para-la-gestion-del-proceso-de-cultura-y-clim-resolucion-no-150-2017-servir-pe-1560588-1/>
- DIARIO GESTION (2015) “Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional” Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>
- HERZBERG 1959 (citado por Juan F. Manso Pinto, 2002) REVISTA Universidad EAFIT No. 128. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lorenza%20Jessica/Downloads/849-1-2540-1-10-20120607.pdf>
- MINSA (2009), Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional RM N° 623-2008/MINS Recuperado de: <file:///E:/bibliografias/minsa%20clima%20laboral.pdf>
- OIT 2009 ed.1. Recuperado de: http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inst/download/wow_2009_es.pdf

OIT /OMS 1995, Recuperado de:

http://www.who.int/occupational_health/network/spanish_version_gohnet-15.pdf

Organización Panamericana de la Salud. Inventario de clima organizacional: tema y técnicas de desarrollo organizacional. En: Programa regional de desarrollo de servicios de salud. Washington: OPS; 1998.p. 1-7.

PEÑA, M.; DIAZ, M. Y CARRILLO, A. (2015) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar (tesis de titulación, universidad autónoma de Coahuila -México). Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2004). Diccionario de la lengua española (22. Ed.) Recuperado de: <http://www.rae.es>. Definición de clima.

PALMA CARRILLO, S. (2004) Recuperado de: http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

VILLEGAS RAMOS, E.L. (2007). "Investigación Participativa" en Pérez Serrano, G (2000). "Modelos de Investigación cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural. Aplicaciones prácticas". Madrid: Ed. Nacea.

WILLIAMS, L. (2013) Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública (obtener grado de Maestría, Universidad Autónoma de nuevo león, Monterrey- México). Recuperado de: <https://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/5595/20896.pdf?sequence=1>

ZAVALA, B. (2012) "Diagnostico del Clima Laboral de una empresa manufacturera en la ciudad de San Luis Potosí (tesis de grado, Universidad Autónoma De San Luis Potosí - México) factores que afectan la productividad" Recuperado de: <http://docplayer.es/7152936-Diagnostico-del-clima-laboral-de-una-empresa-manufacturera-en-la-ciudad-de-san-luis-potosi-mexico-factores-que-afectan-la-productividad.html>

QUISPE, N. (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015"(para

obtener el grado de Licenciada, Universidad Nacional José María Arguedas – Perú) Recuperado de: <http://docplayer.es/50696065-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-asociacion-para-el-desarrollo-empresarial-en-apurimac-andahuaylas-2015.html>

SANTAMARIA, F. y ZAÑA, K. “Percepción del Clima Laboral de los Trabajadores de una Entidad Universitaria. 2015” (para obtener el grado de Licenciada, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo – Perú) Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Variables	Tipo de Investigación	Instrumentos de Evaluación
Problema Principal	Objetivo General	Variable Independiente	Método de Investigación: Descriptiva Simple	Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, adaptado a la presente investigación.
¿Cuál es el factor del Clima Laboral en los trabajadores de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinar el factor del Clima Laboral de los trabajadores de la empresa privada de San Luis.	Clima Laboral	Tipo de Investigación: Aplicada	
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Diseño:	
¿Cuál es la autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinar la autorrealización como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada de San Luis, 2017.	Autorrealización	M → O	
¿Cuál es el involucramiento laboral, como factor del clima laboral de los trabajadores de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinar el involucramiento laboral como factor del clima laboral en los trabajadores de la empresa privada de San Luis, 2017.	Involucramiento		
¿Cuál es la supervisión como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinarla supervisión como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones, de la empresa privada de San Luis, 2017.	Supervisión		
¿Cuál es la comunicación como factor del clima laboral en los trabajadores en relación a funciones de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinar la comunicación como factor del clima laboral en los trabajadores, en relación a funciones, de la empresa privada de San Luis, 2017.	Comunicación		
¿Cuáles son las condiciones laborales, como factor del clima laboral en los trabajadores, de la empresa privada de San Luis, 2017?	Determinar las condiciones laborales como factor del clima laboral en los trabajadores con la empresa privada de San Luis, 2017.	Condiciones Laborales		

Anexo 2: Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 21 de diciembre del 2017

Carta N° 3371-2017-DFPTS

Señorita
JANET AYALA CHUMPITAZ
REPRESENTANTE LEGAL
INDUSTRIAS KAEL S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Lorenza Jessica GARCIA CAJAMALQUI**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 44-633258-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, 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/crh
Id. 793224

JANET AYALA CHUMPITAZ
REPRESENTANTE LEGAL
INDUSTRIAS KAEL S.A.C.

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 4331615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO

N° _____ Fecha: _____

Datos Generales:

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Indicaciones:

En el siguiente cuestionario responda los siguientes enunciados de acuerdo a su percepción sobre diversos aspectos del ambiente de la empresa en la que trabaja, marcando con una "X" en la respuesta que considere más adecuada, siendo estas las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo, Acuerdo, Indeciso, Desacuerdo y Totalmente desacuerdo.

Asegúrese de responder todos los enunciados. No hay respuestas buenas, ni malas.

Preguntas	Totalmente acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. La empresa me brinda oportunidades para desarrollarme.					
2. Siento que los supervisores reconocen mis logros.					
3. Mis funciones en el trabajo me permiten aprender y desarrollarme.					
4. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
5. Me siento comprometido con el éxito de la empresa.					
6. Siento orgullo por los productos y/o servicios que brinda la empresa.					
7. Realizar mi trabajo en la empresa es satisfactorio.					
8. Tengo bien definición la visión, misión y valores de la empresa.					
9. Tengo pleno conocimiento de las responsabilidades que abarcan mi trabajo.					
10. Recibo capacitación necesaria para desempeñarme en mi trabajo.					
11. Existen estatutos donde detallan las funciones de mi trabajo.					
12. Son claros los objetivos de mi trabajo.					
13. En mi área de trabajo mantenemos una relación armoniosa.					
14. La empresa promueve y estimula la comunicación interna.					
15. Existe comunicación e interacción con personas de mayor jerarquía.					
16. Existe comunicación y colaboración entre personal de distintas áreas.					
17. En la empresa existe la tecnología adecuada que facilita el trabajo.					
18. Existe cooperación entre compañeros de trabajo.					
19. La remuneración que percibo corresponde a mi desempeño.					
20. Las metas de la organización coinciden con la visión de la empresa.					