

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del
distrito de Santa Anita, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Génesis Silvana Buendía Tubilla

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, por su apoyo incondicional y bendecirme grandemente.

A mis queridos padres, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y emocionalmente.

A mi hijo, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en el aspecto académico y ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTOS

Al magister Fernando Ramos Ramos, por su calidad académica en asesorar la modalidad de suficiencia profesional en Trabajo Social por revisar, supervisar, corregir hasta lograr finalizar y presentar este trabajo con mucho empeño y dedicación.

A las y los trabadores, pertenecientes a una empresa privada dedicada el rubro farmacéutico, gracias por su participación desinteresada.

A mis compañeros de carpeta al estar pendientes uno del otro y poder obtener este logro profesional.

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 titulado “Clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita – 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 c evaluado y aprobado correctamente.

Atentamente,

Génesis Silvana Buendía Tubilla

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de cuadros	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos	17
1.4 Justificación e importancia	17
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	22
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Clima laboral	25
2.2.2 Teorías del clima laboral	25
2.2.3 Tipos de clima laboral según Likert	27
2.2.4 Tipos de clima laboral según Rousseau	29
2.2.5 Características del clima laboral	30
2.2.6 Procesos que intervienen en el clima laboral	31
2.2.7 Modelos del clima laboral	32
2.2.8 Dimensiones del clima laboral	34

2.2.9 Dimensiones del clima laboral según autores	36
2.2.10 Sistema del clima laboral	38
2.2.11 Paradigmas del trabajo social empresarial	40
2.3 Definiciones conceptuales	42
CAPÍTULO III: Metodología	46
3.1 Tipo y diseño de investigación	46
3.2 Población y muestra	46
3.3 Identificación y operacionalización de la variable	47
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	50
CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados	53
4.1 Procesamiento de los resultados	53
4.2 Presentación de los resultados	53
4.3 Análisis y discusión de los resultados	62
4.4 Conclusiones	68
4.5 Recomendaciones	69
CAPITULO V: Intervención	70
5.1 Denominación del programa	70
5.2 Justificación del programa	70
5.3 Establecimiento de objetivos	72
5.4 Sector al que se dirige	73
5.5 Establecimiento de conductas/metás	73
5.6 Metodología de la intervención	74
5.7 Recursos/materiales a utilizar	75
5.8 Cronograma	75
Referencias Bibliográficas	77
Anexo 01: Matriz de Consistencia	80
Anexo 02: Cuestionario de Litwing y Stringer	82
Anexo 03: Carta de Presentación	85

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01. Perspectiva del sistema del clima laboral, modelo de Davis.	38
Cuadro 02. El sistema del control organizativo, modelo de Certo.	39
Cuadro 03. La racionalidad de los objetivos, modelo de Hodgetts y Altman.	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Dimensiones, significancias y afirmaciones.	52
Tabla 02. Medidas descriptivas estadísticas, respecto a la variable clima laboral.	53
Tabla 03. Medidas descriptivas estadísticas de las dimensiones, pertenecientes al clima laboral.	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Modelo del funcionamiento del clima laboral elaborado por Katz y Kahn.	31
Figura 02. Modelo organizacional propuesto por Anderson.	32
Figura 03. Modelo del funcionamiento del clima laboral elaborado por Katz y Kahn.	32 33
Figura 04. Modelo del medio laboral presentado por Hall y Schneider.	33
Figura 05. Modelo de postulación elaborado y propuesto por Robbins.	34
Figura 06. Modelo del clima laboral organizativo establecido por Gibson y Colbs.	36 56
Figura 07. Representación de las dimensiones del clima laboral, según Litwing y Stinger.	57 58
Figura 08. Respuesta de la variable clima laboral.	59
Figura 09. Respuesta de la dimensión involucramiento laboral.	60
Figura 10. Respuesta de la dimensión autorrealización.	61
Figura 11. Respuesta de la dimensión supervisión.	
Figura 12. Respuesta de la dimensión comunicación.	
Figura 13. Respuesta de la dimensión condición de trabajo.	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, propuso un tipo descriptivo con un diseño no experimental; el objetivo principal fue determinar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa en el distrito de Santa Anita, 2017. El instrumento (cuestionario) fue elaborado por Litwing y Stringer, que permite medir el proceso de la organización laboral concierne al clima en los trabajadores.

La población de estudio fue de 70 trabajadoras y trabajadores pertenecientes al área farmacéutica de una empresa privada dedicada a este sector, en cuanto a la muestra es censal lo cual denota que contiene las mismas características y cantidad de entrevistados que de la población.

Respecto a los resultados se obtuvo que en base que en relación al objetivo general el factor involucramiento laboral resulto el más alto con el 43.1%, mientras el más bajo con un 35.7% fue la autorrealización; la primera dimensión de estudio autorrealización su porcentaje más elevado 56.2% con entrevistados que están de acuerdo el 6.7% en totalmente desacuerdo, la segunda dimensión involucramiento laboral el 76.2% representaron un porcentaje de acuerdo y el 1.9% de los evaluados en totalmente desacuerdo e indecisos, la tercera dimensión supervisión el 61.0% de los evaluados se mostraron de acuerdo y el 3.3% con un totalmente desacuerdo, la cuarta dimensión comunicación sus evaluados están el 2.9% de acuerdo con un 62.9% y en totalmente desacuerdo y la última dimensión condiciones laborales de acuerdo representa un 72.4% y el 3.8% totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a los resultados brindados, se diseñó una propuesta con la finalidad que las y los trabajadores puedan ser partícipes de acciones.

Palabras claves: *clima laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condición de trabajo.*

ABSTRACT

This research work, proposed a descriptive type with a non-experimental design; the main objective was to determine the working environment on workers of the pharmaceutical area of a company in the District of Santa Anita, 2017. The instrument (questionnaire) was developed by Litwin and Stringer, allowing measuring the process of the labor organization concerning workers weather.

The study population was off 70 workers belonging to the pharmaceutical area of a private company dedicated to this sector, in terms of the sample it is census which denotes that it contains the same features and number of respondents which of the population.

With respect to the results obtained in basis in relation to the general objective the factor labor involvement was highest with the 43.1%, while the lowest with a 35.7% was self-realization; the first dimension of self-study its highest percentage of 56.2% with interviewees who agree the 6.7% totally disagree, the second dimension labor involvement the 76.2% represented a percentage of agreement and 1.9% of the evaluated completely disagree and undecided, third dimension monitoring the 61.0% of the evaluated were in agreement and 3.3% with a totally disagree, the fourth dimension of communication their evaluated are 2.9% according to a 62.9% and fully disagreement and the last dimension working conditions of agreement represents a 72.4% and 3.8% completely at odds.

According to the provided results, we designed a proposal in order that workers may be partakers of actions.

Key words: *Labor climate, self-realization, job involvement, monitoring, communication, working condition.*

INTRODUCCION

Al no contar con un adecuado clima laboral, los empleadores de las diversas organizaciones toman decisiones que pueden llegar a perjudicar ciertos criterios como el ambiente del trabajo en una organización.

Por ello se realizan distintas propuestas para mejorar el clima en el trabajo como el diseño de actividades y/o de estudios.

El presente proyecto de investigación se titula “clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017”.

El objetivo principal de este estudio es determinar clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017. Presenta cinco factores o dimensiones que intervienen en la variable principal.

A continuación se presenta el desarrollo de esta investigación, que permite explicar cada uno de los acápites con sus respectivos apartados.

El capítulo I, se realiza el planteamiento del problema en donde describe la realidad problemática como su primera división, seguido se formulan los problemas el general y los secundarios, se elabora el objetivo general y específicos y por último esta la justificación e importancia del proyecto.

El capítulo II, se realiza el marco teórico conceptual en donde primero se exponen los antecedentes internacionales y nacionales, luego se plantean las bases teóricas y se proponen las definiciones conceptuales de la variable y sus respectivas dimensiones.

El capítulo III, se realiza la metodología en donde se establecen el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, se identifica a la variable y se detalla las técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

El capítulo IV, se realiza el procesamiento, presentación, interpretación, análisis y discusión de los resultados; luego se detallan las conclusiones y recomendaciones.

El capítulo V, se realiza una propuesta de un programa de intervención en base a los resultados que se obtuvieron para responder a la problemática del clima laboral mediante una estructura elaborada, aparte realiza actividades con la finalidad de mejorar esta situación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En la actualidad hablar de clima laboral es mencionar el ambiente de en donde las y los colaboradores ejercen sus labores, desarrollan sus capacidades, demuestran sus habilidades, interactúan para informar problemas, realizan actividades de bienestar; pero sobre todo buscan un dialogo “vertical” entre los jefes y subordinados y al no presentarse adecuadamente un clima adecuado, esta situación se contrapone a padecer una atmosfera malsana la cual trae diversas repercusiones.

Algunos autores (psicología post-moderna), señalan al clima laboral como aquel “entorno” de trabajo en el cual los colaboradores tienen a realizar sus tareas de manera efectiva. Este clima o ambiente produce una *atracción* la cual influye en la satisfacción de los colaboradores y como efecto consecuente la productividad de la misma.

La consiga de los diversos estudios, se basan fundamentalmente en que si los colaboradores son efectivos con sus labores no solo la empresa será exitosa sino que los mismos empleadores obtendrán beneficios los cuales ayudarán a mejorar sus condiciones de trabajo como personales; por ende es importante que el desarrollo del clima laboral se oriente hacia propósitos generales bien fundamentados por las políticas de las empresas solo así los trabajadores lograrán no solo cumplir con sus responsabilidades, sino también en contribuir a que el desempeño organizacional tenga el factor sostenible y si en todo caso la productividad empresarial llega a ser bajo las causas de por sí, son primero la comunicación ineficaz como los conflictos internos entre los mismos colaboradores de una misma área, diferentes áreas o jefe-empleador.

Otras teorías sostienen que el clima laboral es un espacio para realizar actividades netamente de trabajo en un ambiente cálido. El impacto negativo del clima laboral proporciona un estrés de tipo laboral en los colaboradores por medio de los conflictos internos y diarios que se dan en las empresas, por ello para salvaguardar el bienestar de los empleadores deben encontrarse soluciones partiendo de los jefes y/o gerentes, que deben realizar acciones de manera integral abordando así con distintos profesionales en la intervención; para que entre los mismos actores de las organizaciones identifiquen las causas que generan un mal clima laboral en sus corporaciones.

Algunos paradigmas asumen que no solo los conflictos de interacción inter e intrapersonal son dos de las principales causas de un clima laboral inadecuado sino también fija su mirada en los ambientes, los recursos, los materiales y el tipo de trabajo que los colaboradores realizan; todo esto en conjunto suma para que la satisfacción-producción y buen clima laboral se obstruyan en las políticas laborales de las empresas.

La Organización Mundial y Panamericana de la Salud (1994), en un artículo publicado por ambas instancias denominado "*el desarrollo inventario del clima laboral*", mostraron la importancia de cuatro dimensiones como la motivación, el liderazgo, la participación y la retroalimentación como herramientas indispensables para la existencia de un clima laboral saludable para los trabajadores y que solo aplicando estas cuatro áreas el funcionamiento dinámico en las organizaciones obtendrá una ganancia productiva en la mayoría de empresas, solo si cumplen con implementar estos *mecanismos* de manera estratégica y no rutinaria.

Aguilar (2004), en su investigación sobre clima laboral emite como característica particular de esta situación un aspecto claro que le permite evaluar y describir la adaptación del colaborador en su ambiente de trabajo. Aparte, el autor hace mención que el sentido perceptual es indiscutible para mejorar el clima laboral debido a las mismas implicancias que contiene.

Goleman (2014), el reconocido psicólogo que estudia e investiga la temática laboral en cuanto al ambiente o clima laboral, señala en una propuesta que elaboro en donde los factores coercitivos produjeron una reacción negativa en un 50% haciendo que los trabajadores tengan menos ganas de ser productivos en las tareas encomendadas en por sus empresas. Mientras tanto en espacios en donde se promueve la retroalimentación y la formación positivista permite que los colaboradores realicen sus funciones no solo de la mejor manera sino que proponen ideas que ayudan a conseguir los objetivos con nuevos enfoques y nuevas formas de trabajar en equipo, personalmente y donde las relaciones entre los jefes-empleados se activan en una comprensión efectiva, demostración de valores y respeto por las políticas institucionales de las organizaciones elevando un 100% las condiciones de optimización en el clima del trabajo.

A nivel nacional, el clima laboral ha abarcado una dinámica rentable en la mayoría de empresas en el Perú a través de resultados económicos, humanos, arquitectónicos, de relaciones entre otros aspectos que justifican su prevalencia como un instrumento representativo que toda corporación debe manejarlo y medirlo adecuadamente.

Las políticas de liderazgo, gestión del talento y la gestión empresarial; según Lumbreras (investigador de publicaciones sobre el ranking de las mejores empresas con clima laboral eficiente), son fundamentales para que todas las organizaciones sepan no solo delegar tareas y cumplir con las metas que se proponen sino que todo parte de un dialogo fluido donde no existan interferencias, donde se presenten ideas, respuestas fundamentas y este siempre la reciprocidad comunicativa-informativa para formular canales propicios en las organizaciones actuales.

Por ende en este proyecto describirá como una organización debe mantener un óptimo clima laboral, identificando los factores que contribuyen a favorecer o desfavorecer un ambiente inapropiado para los trabajadores dentro de una corporación.

La empresa dedicada al rubro farmacéutico y ubicado en el distrito de Santa Anita, tiene la finalidad de que se establezca clima laboral cálido y para ello se propone un espacio y ambiente adecuados para sus trabajadores. El principal objetivo es la motivación para que tengan el impacto de proporcionar una productividad y competitividad por medio de un servicio de calidad para sus usuarios.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.

En base al desarrollo y descripción de la realidad actual problemática sobre el clima laboral, se presentan las siguientes interrogantes como posibles causas:

1.2.1 Problema Principal:

¿Cuál es el grado de clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

1.2.2 Problemas Secundarios:

¿Cuál es la disposición de autorrealización, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la disposición del involucramiento laboral, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la disposición de supervisión, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la disposición de comunicación, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

¿Cuál es la disposición de la condición de trabajo, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General:

Determinar el grado del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos:

Determinar la disposición de autorrealización en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

Determinar la disposición del involucramiento laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

Determinar la disposición de supervisión en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

Determinar la disposición de comunicación en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

Determinar la disposición de la condición de trabajo en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita 2017.

1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.

La necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de ver si sus trabajadores se sienten cómodos respecto a su bienestar psicológico-físico-material-ambiental y observar sistemáticamente el desempeño para mejorar el clima dentro de la organización.

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y se define como el conjunto de circunstancias sociales y

psicológicas que están implícitas en algunas organizaciones y que puede crear un ambiente positivo como negativo.

Mantener un clima laboral saludable es importante para toda empresa porque mantiene a sus colaboradores en un estado de bienestar, satisfacción y sobre todo en condiciones en las que dan respuesta fija al cumplimiento, de normas y metas y sobre todo favorece a la rentabilidad productiva en las corporaciones.

Esta investigación aportara mucho a las empresas para que identifiquen y mejoren los factores sobre el clima laboral mediante la descripción de diversos estudios, con un marco que propone una estructura de diversos contenidos temáticos sobre la propuesta del clima laboral promoviendo así un conocimiento a las organizaciones donde puedan tener una filosofía aplicativa en la internalización de una empresa.

La importancia del presente estudio, radica esencialmente en tres aspectos a considerar:

En el aspecto práctico, el cual se fundamenta en que este estudio servirá como base para nuevas y futuras investigaciones que se realicen teniendo como referencia el clima laboral.

En el aspecto teórico, mediante el proceso de intervenciones sobre el clima laboral favorecerá a las actuaciones de este factor creando ambientes saludables para los trabajadores.

En el metodológico, este aporte será de mucha ayuda porque mostrará las técnicas e instrumentos que se pueden aplicar por medio de indicadores que permitan medir el clima laboral en las organizaciones.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES.

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Sierra (2014), de la ciudad de Guatemala, en su tesis denominada: **“El clima laboral en los/las colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán”**. Dentro del objetivo trato de analizar el clima laboral y las y los colaboradores del área administrativa del hospital de Cobán. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. La muestra fue de 123 colaboradoras y colaboradores pertenecientes al área de trabajo administrativa de control de personal.

Concluye que las condiciones del clima laboral en posiciona en una situación favorable, es decir, de bienestar en las y los trabajadores de este departamento.

Sin embargo se presentaron otras determinantes que no influyen para llevar a un buen clima dentro del hospital en el área administrativa de los cuales se valieron los factores: a) de orientación hacia la calidad y b) de compensaciones económicas. Las variables que responden de manera positiva al clima laboral son la comunicación con mayor porcentaje seguido de las relaciones interpersonales.

También se mencionan como herramientas valiosas para entablar y armonizar el liderazgo se consideran al respeto, la amabilidad y la honestidad como bases fundamentales para el dialogo entre jefe-colaborador. Por último como recomendaciones, el estudio se basó en atender las sugerencias de sus empleadores, implementar programas de promoción, realizar capacitaciones según los sistemas y procedimientos de calidad, entre otras sugerencias observadas por el presente trabajo.

Williams (2013), de la ciudad de Monterrey, en su tesis denominada: **“Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”**. El objetivo principal se basó en indagar sobre el clima laboral de una dependencia pública en un estudio-diagnóstico. El diseño fue de tipo mixto con un enfoque cualitativo. La población fue considerada censal y al azar.

Los resultados se basaron en tres variables de estudio: la motivación logro un nivel alto, la comunicación obtuvo un nivel regular y el liderazgo tuvo el nivel bajo respectivamente.

El trabajo en equipo resultó ser un indicador de satisfacción, el cual puede influir en los trabajadores de la organización para que el clima laboral pueda mantener su enfoque de calidez.

En base a las recomendaciones, la autora señala la urgencia de implementar reuniones de integración, realizar actividades que fomenten el mejorar el dialogo, pero sobre todo reconocer a sus trabajadores, a través de indicadores que precisen el desempeño del colaborador y con relación a eso tomar acciones las cuales garanticen reconocimientos al trabajador por su labora ejercida en la organización.

Cortes (2009), de la ciudad de Veracruz, en su tesis denominada: **“Diagnóstico del clima laboral del hospital Luis Nachón”**. Tuvo como finalidad principal de identificar el diagnóstico del clima laboral del nosocomio Luis Nachón. El tipo de investigación fue descriptivo-exploratorio y de diseño experimental. La población estuvo conformada por el personal administrativo y personal de salud de este hospital.

La consideración final explica que el personal de trabajo indica no presenta un clima laboral óptimo debido a la insatisfacción por las variables de liderazgo como de participación. El personal de salud, refiere que no existe una reciprocidad mutua, como en los demás departamentos. El área administrativa por su parte manifestó que no existe el factor de motivación para desempeñar sus laborales de un modo eficiente e innovador.

Entre las sugerencias que se establecieron fueron en diseñar estrategias para mejorar el clima laboral como elaborar: un programa de motivación al personal, una campaña de empoderamiento, fortalecimiento de departamentos de desarrollo del personal, programas de evaluación y desempeño, cursos, talleres, capacitaciones; entre otras acciones me favorezcan a mantener un clima laboral sano.

Gonzales (2008), de la ciudad Buenos Aires, en su tesis denominada: **“Evaluación del clima laboral y cultura organizacional del centro de rehabilitación neuromuscular”**. El objetivo fue detallar la evaluación del clima laboral y la cultura organizacional en un centro de rehabilitación neuromuscular. La investigación tuvo un tipo descriptivo, con un diseño correlacional, con enfoque experimental y de corte transversal.

El instrumento que se utilizó, fue un cuestionario basado en la escala de Likert para medir y evaluar el clima laboral. La población de estudio tuvo el total de pacientes del centro de rehabilitación que alcanzaron ser muestra de 157 personas.

Entre las conclusiones que se plantearon fueron: entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener a los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñan; otra afirmación finales es que el clima laboral no tiene una relación fija sino mediana con el clima organizacional debido a las condiciones que limitan a la misma.

Al final de este proyecto se entendió como una organización debe mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que le permita trabajar por la empresa. De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho el problema, también se pudo obtener información de cómo se siente los trabajadores en cuanto a las deficiencias que se tienen con respecto al pago y a las órdenes que algunas veces son ofrendadas.

Escorihuela (2003), de la ciudad de Turmero, en su tesis denominada: **“El clima organizacional en es la escuela de aviación militar”**. El objetivo fue determinar el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana.

El estudio se basó en un tipo-diseño descriptivo y aplicativo. La población estuvo conformada por 60 estudiantes de la escuela militar de aviación de tres secciones diferentes. El estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales, sub-oficiales y aerotécnicos de esta escuela. Las técnicas se basaron: entrevistas, observaciones participantes y fichas de registros. Dentro de los resultados se encontró a la variable de falta de motivación con un 71.3% y el 31.6% en la variable falta de compensaciones. La investigación, concluyo que no se evidenciaban problemas en clima organizacional; las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos no es debidamente evaluado y recompensado, atribuyendo que los sueldos no corresponden al esfuerzo demostrado del trabajo por esta población de estudio.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

Huamani (2015), de la ciudad de Lima, en su tesis denominada: **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del Metro de Lima Línea 1 en el período 2013”**. El objetivo general de estudio se basó en explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los conductores de trenes. El tipo de investigación fue aplicativo mientras su diseño fue explicativo-correlacional. La muestra se valió en el personal de transporte de la empresa CONCAR S.A de la Línea 1. La técnica de aplicación fue la encuesta, elaborada por 33 ítems y cuatro escalas de respuestas planteadas

En relación a las conclusiones, se exponen que el clima organizacional es favorable esto debido a que los trabajadores responden adecuadamente a las funciones que se les asignan dentro del área de transportes.

Panta (2015), de la ciudad de Chiclayo, en su tesis denominada: **“Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo Talentos, en la ciudad de Chiclayo”**. Este estudio propuso como objetivo principal identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente de la institución educativa “Talentos”. Respecto al tipo y diseño de investigación fue descriptiva-correlacional con un enfoque mixto.

La muestra, fue conformada por 25 profesionales de la misma plana docente, distribuidos por los grados de instrucción (primaria y secundaria).

Se obtuvo como resultados que no existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la plana docente.

Las conclusiones, se tomaron de los resultados en las cuales las precisiones finales mencionan que el clima laboral esta atribuido con el ambiente que se da en el personal docente de la institución siempre y cuando prevalezca el respeto. Por otra parte la variable de satisfacción laboral solo se esclarece cuando se cuente con los recursos materiales para diseñar y ejecutar proyectos académicos que guarden relación con los propósitos del currículo nacional.

Arias y Cáceres (2014), de la ciudad de Arequipa, en su tesis denominada: **“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado”**, este estudio tuvo como objetivo general indicar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se trabajó con un diseño correlacional. La muestra de 45 trabajadores en una pequeña empresa. Se aplicó como instrumento el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall.

Los resultados indicaron que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables de estudio, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas respecto a la satisfacción laboral. Aparte, se encontraron diferencias significativas entre hombres y las mujeres en relación al grado de instrucción y el área de trabajo. El trabajo concluyó en que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral solo de manera moderada.

Las conclusiones recalcaron que la satisfacción laboral prima en la manera que mientras los trabajadores son capacitados obtendrán más recompensas seas estas materiales, económicas y laborales.

Palma (2002), de la ciudad de Lima, en su tesis denominada: **“Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias en Lima”**, el objetivo principal fue determinar la motivación y el clima laboral en el personal de entidades de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima-Perú.

Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClellan y Litwing, la validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas.

Los resultados evidenciaron los niveles medios de motivación y clima laboral y se presentaron diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios, sin embargo en relación al clima laboral no se detectaron diferencias con ninguna de las variables de estudio.

La conclusión general, se presenta como medida que el trabajador debe estar motivado “sosteniblemente” para lograr los fines institucionales, mediante acciones que suponen.

2.2. BASES TEORICAS.

2.2.1 Clima laboral.

Es el medio físico en donde se desarrolla el trabajo en un ambiente cálido y de modo cotidiano. Influye en la satisfacción y productividad de los colaboradores. Básicamente está relacionado con el saber hacer del directivo, los comportamientos de las personas, con la manera de trabajar, de relacionarse, con la interacción, con los recursos que se utilizan y con la propia actividad empresarial en función no solo a la eficacia sino del bienestar.

Se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Es una dimensión que parte de las percepciones estructurales y visiones sociocognitivas, establecidas netamente de un colectivo u organización.

(Piero y Prieto, 1996).

Es la precisión de calidad donde un grupo de personas establecen vínculos laborales en pro de la organización.

(Guillén y Guil, 1999).

2.2.2 Teorías del Clima laboral:

2.2.2.1 McGregor (1960), representa dos actitudes mediante dos enfoques a los que denomino X e Y; el primer modelo se refiere a la persona que es “manipulada” en cierto modo para realizar su ejercicio laboral, mientras el segundo paradigma la organización cuenta con los recursos necesarios para que el colaborador realice sus actividades como corresponde.

2.2.2.2 Likert (1965), manifiesta que el comportamiento adquirido por los subordinados dependen únicamente de la actitud administrativa y las condiciones de la organización que las percibe. En esta hipótesis el mismo autor propone tres variables: la causal, que es el sentido a donde va direccionada la organización; la intermedia, evalúa y mide el aspecto interno (motivación, comunicación y toma de decisiones) de la organización y por último las finales, que son orientadas hacia los resultados de ha obtenido la organización.

2.2.2.3 Litwing y Stinger (1987), establecen nueve factores que a criterio de los mismos autores, repercuten el clima organizacional de una manera ordenada: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

2.2.2.4 Herzberg (1989), relaciona esta teoría en función a la motivación y la higiene que debe tener toda organización. Esta idea parte en que el hombre debe tener un doble sistema de necesidades que le permitan evitar ciertas incomodidades o accidentes laborales.

La higiene hace referencia a estímulos que garanticen el bienestar del trabajador mientras la motivación es producir aliento por seguir con las metas establecidas y tenga una puesto de trabajo conforme.

2.2.2.5 Martín y Colbs (1998), los autores provenientes de diversas escuelas; estructuralista, humanística y sociopolítica; donde el objetivo del contexto laboral, son los niveles jerárquicos y la toma de decisiones que valían más que el comportamiento del trabajador. Sin embargo no es que dejaban de lado las actitudes pero su enfoque era en sí en los sucesos determinantes de las organizaciones y que están tengan un gran manejo.

2.2.2.6 Brunet (2004), se fija en dos postulaciones, la primera trata de captar el orden de las cosas y como están existen en su ambiente y la segunda se trata de encasillar el orden mediante el proceso de integración por a través del comportamiento.

2.2.2.7 Marchant (2006), refiere que el comportamiento de la persona, que tiene su origen y significado en el contexto de las estructuras jerárquicas e interacciones laborales. La personalidad, es entendida como el modo propio en que cada persona actúa o responde ante determinada circunstancia y que varía en cada individuo, por lo que al tratar de persuadir en un en un espacio y bajo un mismo lineamiento, conllevar a ciertas situaciones no placenteras. Los diversos modos de ser, actuar o responder ante una determinada circunstancia podría traer consigo problemas entre los miembros de un equipo, que si no son tratados a tiempo correrán el riesgo de genera conflictos internos y sobre todo de las relaciones interpersonales. Modificar para bien la percepción del clima laboral en una empresa, no es una tarea fácil que pueda desarrollarse de un momento a otro, ello requiere de la participación de toda la organización en conjunto, de modo que sean actores principales de todos los procesos que incluyen y que siempre favorecerá la productividad de la empresa; para esto es necesario identificar y determinar todos las necesidades y problemas, de ese modo se tendrá un mejor conocimiento sobre ellos y será más factible plantear acciones de intervención.

2.2.3 Tipos de Clima laboral, según Likert (1987).

2.2.3.1 Clima autoritarismo explotador: expone que los altos ejecutivos de las organizaciones no ceden a emplear una conducta vertical con sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en base a lo que rige cada empresa y se distribuyen las responsabilidades según el grado de relación. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera inadecuada y ocasionalmente donde las recompensas no existen, y la satisfacción laboral tampoco se encuentra presente. Este tipo de clima presenta un ambiente para nada estable y donde no prima una comunicación cordial y la el rango jerárquico tiende a una actitud autoritaria con sus empleados y las acciones nuevas y modernas no son escuchadas.

2.2.3.2 Clima autoritarismo paternalista: es aquel donde la dirección general de la empresa posee una confianza plena en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman de manera compartida, es decir, entre los ejecutivos y trabajadores, pero algunas veces priman las ideas de los colaboradores por ser más innovadoras.

Las retribuciones, beneficios y otras utilidades son utilizados como mecanismos por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo esta concepción la dirección tiende a satisfacer las demandas de sus empleados, por lo cual denota la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2.2.3.3 Clima consultivo: donde la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo y de confianza en los empleados. La política y las decisiones son tomadas generalmente por los altos ejecutivos se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas para que sean clarificadas. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar y presionar a los trabajadores; se trata también de satisfacer a los colaboradores como a la empresa.

2.2.3.4 Clima participación en grupo: en este caso la dirección tiende a mantener los procesos en la toma de decisiones en toda la organización para cada uno de los niveles. La comunicación presentan un equilibrio relativo, los empleados están motivados por la participación y la implicación en ciertas acciones, lo cual repercute en la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación social y de confianza entre los superiores y subordinados, en resumen todos los empleados y todo el personal de dirección forman un solo equipo para alcanzar los fines de la organización que se establecen bajo el enfoque de la planeación estratégica, la cual ordena y sostiene a las empresas.

2.2.4 Tipos de Clima laboral, según Rousseau, (1988).

2.2.4.1 Clima psicológico: es la percepción individual y no fija su mirada en el ambiente cálido de las personas. Forma de manera estructurada a los trabajadores de una organización dependiendo de su experiencia profesional.

Este aspecto está ligado a los estilos de pensamiento individual, a la personal, los procesos cognoscitivos, las interacciones sociales; por las diferencias individuales desempeñan un papel dentro de las percepciones.

2.2.4.2 Clima agregado: se construye a través de la pertenencia de las personas, mediante la unificación de la organización sea esta formal o informal con respecto a ciertas percepciones establecidas.

Para que el nivel de la unidad se manifieste en los trabajadores se deben vincular menos experiencias desagradables y manejar de buen modo las interacciones, las cuales no se comparen a una interpretación de la realidad en la organización. La interacción de los miembros es considerada un requisito primordial para que exista una dinámica grupal o social que subyace a un nivel más allá de las percepciones.

2.2.4.3 Clima colectivo: este clima toma en cuenta las percepciones individuales en las situaciones y las modifica en grupos que siempre van a reflejar siempre en los resultados de un adecuado clima. Los factores personales y de circunstancias son considerados elementos de la pertenencia de los grupos en las organizaciones.

2.2.4.4 Clima laboral: es aquel que describe los atributos organizacionales, es decir, expresa en términos las experiencias individuales en donde los ejes de cada factor deben ser explicados de un modo particular con la finalidad de saber el comportamiento de cada área.

El clima laboral alude todas las pertenencias internas de las organizaciones que no solo se fijan en herramientas, sino en estrategias.

2.2.5 Características del Clima laboral.

Las características del clima laboral en una organización ocasionan un determinado comportamiento, lo cual juega un rol importante en las motivaciones de los trabajadores y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene una gran variedad de efectos para las organizaciones en donde se mencionen los siguientes aspectos:

2.2.5.1 Referencia con la situación en que se ubica el lugar de trabajo.

2.2.5.2 Tiene un mediano plazo de permanencia.

2.2.5.3 Tiene un impacto en los comportamientos de los colaboradores de la organización.

2.1.5.4 Afecta al grado de compromiso de los miembros de una organización.

2.2.5.6 Afecta a las variables estructurales como las políticas internas de la organización.

2.1.5.7 Provoca el ausentismo excesivo.

2.2.6 Elementos del Clima laboral.

Los elementos son indispensables para una comprensión enfatizada en las organizaciones:

- Las características del medio de trabajo.
- Las repercusiones en el comportamiento y pensamiento laboral.
- Como variable que interviene en el sistema organizacional.
- Es una composición de estructuras y características en los individuos para formar un sistema interdependiente.

2.2.6 Procesos que intervienen el Clima laboral.

Brunet (1999), propone que no pueden faltar ciertos agentes para que tornen la información de las organizaciones y con ello produzca un efecto rápido:

2.2.6.1 Agentes internos: son aquellos donde se establece una relación de confianza entre los representantes de las organizaciones que actúan con sus trabajadores por medio de sus necesidades. Básicamente realizan procesos de gestión y determinan las políticas internas.

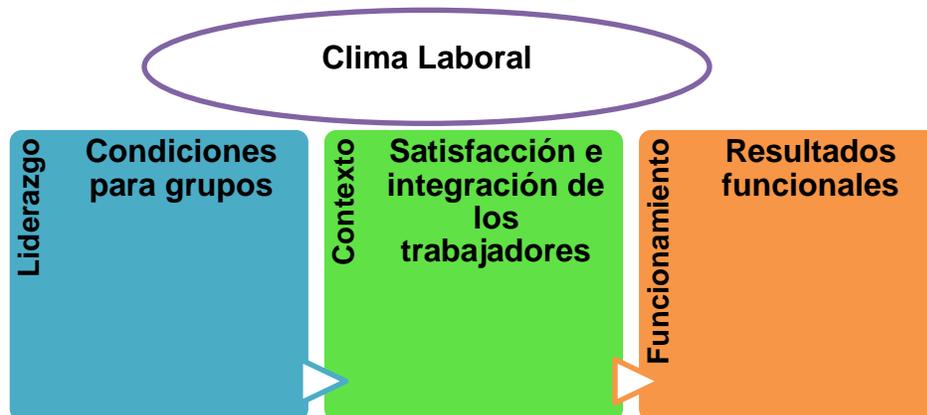
2.2.6.2 Agentes externos: constituyen los resultados y las lecciones aprendidas en donde se pone en práctica el feedback o conocido también como la retroalimentación entre las partes involucradas de la organización con la finalidad de examinar el mercado corporativo.

2.2.7 Modelos del Clima laboral.

2.2.7.1 Modelo de sistema del funcionamiento organizacional, modelo propuesto por Katz y Kahn (1991) donde el clima laboral es identificado como un proceso de influencia a través del líder, el cual permite que el trabajo que se realice en la organización sea paulatino y eficiente siguiendo debidamente los protocolos establecidos.

Figura N° 01:

Modelo del funcionamiento del clima laboral, Katz y Kahn (1991)

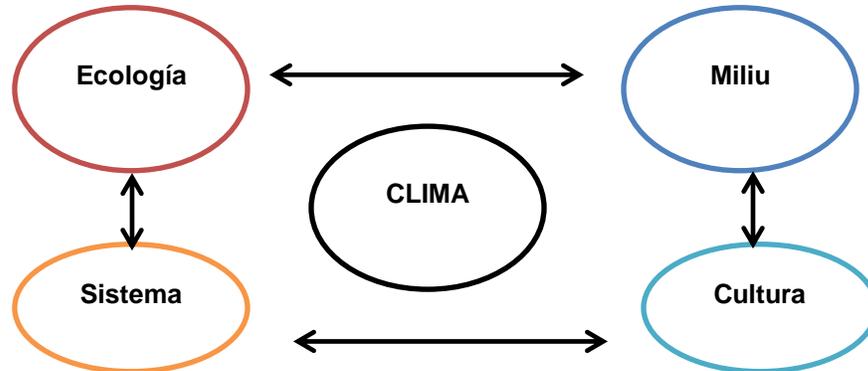


FUENTE: elaboración propia.

2.2.7.2 Modelo de las dimensiones del ambiente, paradigma planteado por Anderson (citado por Martín y Colbs, 1998), se basa principalmente en la interacción de los miembros del grupo, es decir, que muestra las relaciones del ambiente con las relaciones del clima.

Figura N° 02:

Modelo organizacional, propuesto por Anderson (1998).



FUENTE: elaboración propia.

2.2.7.3 Modelo de las perspectivas de los sistemas, este modelo encuentra algunas dimensiones que son similares al enfoque le da Anderson, tanto así que ciertos autores critican esta perspectiva al mencionar que un copia del trabajo de Anderson, sin embargos los conceptos que maneja este paradigma los diferencia del autor en mención.

Figura N° 03:

Funcionamiento interno del clima laboral, Katz y Kahn (1991).



FUENTE: elaboración propia.

2.2.7.4 Modelo del medio laboral, propuesto por Hall (1982) refleja las características personales y organizacionales con el fin de denotar comportamientos en los individuos que influyen en la empresa.

Figura N° 04:

Modelo del medio laboral, presentado por Hall y Schneider (1982).



FUENTE: elaboración propia.

2.2.7.5 Modelo de postulación, establecido por Robbins (2002), refiere que la importancia reside en el comportamiento de un miembro de la organización y no en los resultados de los factores de la organización existentes, sino que depende netamente de las percepciones que tienen los trabajadores. El autor menciona que siempre estas apreciaciones, provienen de las actividades y de una serie de experiencias de cada miembro que tiene con la organización.

Figura N° 05:

Modelo de postulación, elaborado y propuesto por Robbins (2002).

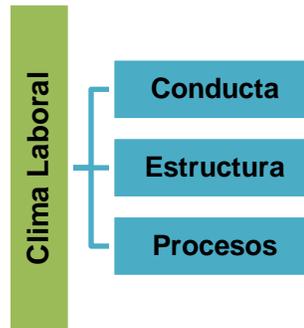


FUENTE: elaboración propia.

2.2.7.6 Modelo de variables de conducta, teoría propuesta por Gibson y Colbs (1987) indica que el clima en las organizaciones tiene que ver con las relaciones humanas en su estructura y procesos y esto da como efecto un resultado en el desempeño laboral sea este individual o grupal.

Figura N° 06:

Modelo del clima laboral organizativo, según lo establecido por Gibson y Colbs (1987).



FUENTE: elaboración propia.

2.2.8 Dimensiones del Clima laboral.

2.2.8.1 Estructura: hace hincapié en la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el grado del trabajador. Se fundamenta en tener una relación directa con la composición estructural de la organización, la cual está plasmada en el organigrama, donde se determina y rige la posición de cada área en el trabajo. Dependiendo de la responsabilidad de la empresa para efectos de hacer esta dimensión una manera funcional es necesario establecer las normas, reglas, políticas y procedimientos que faciliten o el desarrollo en las actividades de la organización y se demuestre el desempeño de las labores en los trabajadores. El resultado positivo o negativo, estará en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral.

2.2.8.2 Responsabilidad: en este aspecto necesariamente va ligado a asumir las funciones y/o tareas encomendadas y a su vez guarda una estrecha relación con el tipo de supervisión que ejercen los ejecutivos sobre sus trabajadores en las organizaciones.

Para cada uno de los colaboradores, independientemente del cargo que ocupen o el oficio que realicen, se están desarrollando acciones para fomentar el placer por el trabajo en los empleados, manteniendo la idea de aportar la eficiencia y productividad organizacional que está vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.

2.2.8.3 Recompensa: determina un salario justo y apropiado acorde con a la laboral que el trabajador desarrolla, constituye el incentivo en una relación empresarial. Es importante no olvidar que la remuneración debe ser justa no solo por los resultados del trabajo que logre el empleador, sino porque la ley lo preside.

2.2.8.4 Desafíos: es la medida en que la organización interviene en acciones que pueden ser considerados riesgosos pueden lograr nuevos y diversos objetivos, los cuales ayudarán a plantear nuevos paradigmas para el clima en las empresas.

2.2.8.5 Relaciones: este aspectos se fundamenta por medio del respeto en todo nivel, así como el buen trato y la cordialidad; este sustento acarrea como base la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en lineamientos precisos, sin que se torne un interés y las relación tengan otra fijación.

2.2.8.6 Cooperación: está relacionado con el apoyo oportuno, es decir, con el trabajo en equipo donde el compañerismo y la solución de conflictos llegan a ser resueltos de la mejor manera posible.

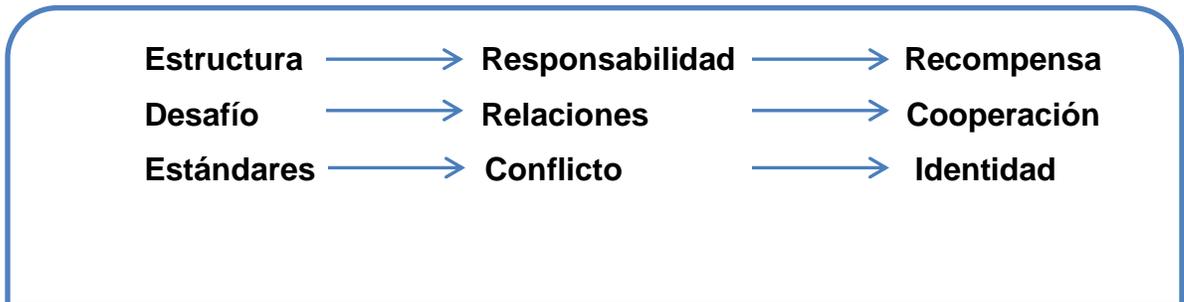
2.2.8.7 Estándares: es un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido son cumplidos a pie de la letra en las organizaciones la misión siempre estará presente y los trabajadores percibirán estos mismos patrones como un balance de desarrollo profesional.

2.2.8.8 Conflicto: es generado por las desviaciones internas entre los trabajadores. Ese sentimiento trae consigo efectos: relacionados con la vida social y laboral, repercuten de en acciones negligentes.

2.2.8.9 Identidad: es el sentido de pertenencia que tiene el colaborador con su empresa y lograr el bienestar del mismo.

Figura N° 07:

Representación gráfica de las dimensiones del clima laboral, según Litwin y Stinger (1978).



FUENTE: elaboración propia.

2.2.9 Dimensiones del Clima laboral, según los autores.

2.2.9.1 Brower's y Taylor: por medio de esta postura, miden las características en base a cinco dimensiones: recursos humanos, apertura a cambios tecnológicos, comunicación entre otros.

Los autores recalcan que no es necesario el uso de ciertos instrumentos para medir el clima laboral sino deben basarse en aspectos como la autonomía individual, el grado de estructura y el tipo de recompensa.

2.2.9.2 Crane: el autor propone la elaboración de un cuestionario para abordar los factores organizacionales.

Entre las dimensiones del instrumento están presentes: estructura, autonomía, cohesión, misión e implicación.

2.2.9.3 Halpin y Crofts: los autores para afianzar la deducción del desempeño laboral y el clima elaboraron un cuestionario de ocho dimensiones las cuales indican: desempeño, obstáculo, intimidad, espíritu, actitud distante, importancia de la producción, confianza y consideración; todos estos como indicadores de organizaciones en donde los trabajadores están sometidos.

2.2.9.4 Likert: se basa en la percepción del clima laboral y para lo cual establece ocho dimensiones de medición: estilos de autoridad, esquemas motivacionales, comunicaciones y diversos tipos de procesos que influyen y ayudan a mejorar en la parte dinámica de la organización.

2.2.9.5 Litina y Astringir: los autores tratan de medir en este caso la percepción que tienen los colaboradores y para lo cual fijan solo seis dimensiones de estudio: la estructura, las remuneraciones, la responsabilidad, los riesgos y toma de decisiones, el apoyo y el conflicto; estas variables mencionan ambos críticos que siempre se presentan en un porcentaje regular en las organizaciones.

2.2.9.6 Moos e Insel: ellos se basaron en un total de diez dimensiones las cuales pudieran medir el clima en las diversas organizaciones: implicación, cohesión, apoyo, autonomía, tarea, presión, claridad, control, innovación y confort.

2.2.9.7 Pritchard y Karasick: proponen once dimensiones estructuradas: conflicto, cooperación, relaciones sociales, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad, innovación, centralización en la toma de decisiones y apoyo; para un buen clima hacia el empleador.

2.2.10 Sistema del Clima laboral

Manifiesta la dinámica interna de la conducta que adopta la organización para mejorar el ambiente y los procesos que incluyen.

Se proporciona las siguientes citas, argumentados por algunos autores que explican esta dinámica del sistema:

2.2.10.1 Davis (1981), menciona que el clima laboral alcanza un sistema de comportamiento organizacional mediante una filosofía a través de los objetivos que toda empresa tiene.

Cuadro 01:

Perspectiva del sistema del clima laboral, según Davis (1981).

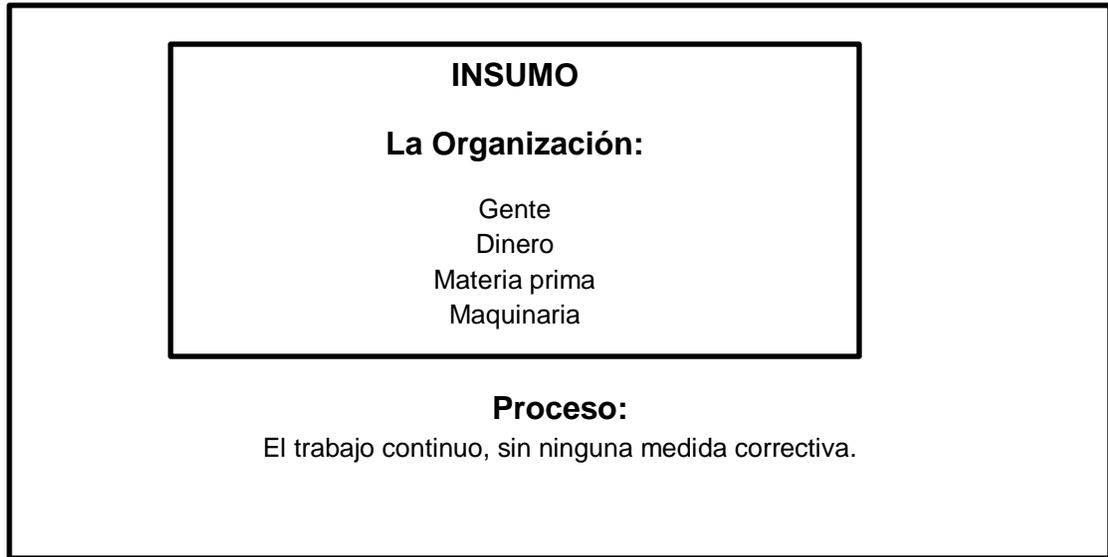
<p style="text-align: center;"><u>Filosofía y Metas</u></p> <p style="text-align: center;">Origen:</p> <p style="text-align: center;">Individual Grupo Institución</p> <p style="text-align: center;">Tipos:</p> <p style="text-align: center;">Psicológico Social Emocional</p>

FUENTE: elaboración propia.

2.2.10.2 Certo (1983), refiere que el proceso del sistema es un manejo de control organizativo y que son los trabajadores quienes realizan las actividades como parte de una estrategia para realizar futuros resultados y que estos sean positivos para la empresa. El autor menciona la relación que existe entre el sistema del control organizativo y la planeación, la cual describe como una acción sólida necesaria para satisfacer los objetivos planteados en la corporación.

Cuadro 02:

El sistema del control organizativo, según Certo (1983).

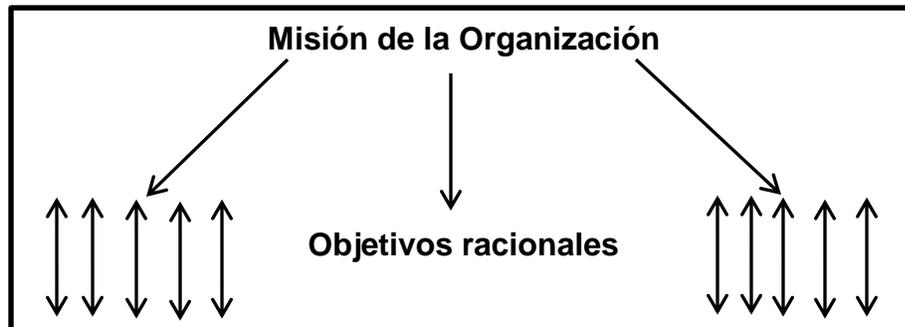


FUENTE: elaboración propia. Extraído del libro La Administración Moderna: "Subsistema del Proceso en las Organizaciones Interamericanas".

2.2.10.3 Hodgetts y Altman (1984), manifiestan que analizar una de las dimensiones del clima laboral como la toma de decisiones implica una accionar y examinar los objetivos organizacionales para que estén bien precisados. Aparte de ellos significa tomar decisiones riesgosas para favorecer a los trabajadores como a la empresa.

Cuadro 03:

La racionalidad de los objetivos, según Hodgetts y Altman (1984).



FUENTE: elaboración propia. Extraído del libro Administración: Conceptos y Aplicaciones para Estrategias Organizacionales.

2.2.11 Paradigmas del Trabajo Social Empresarial

La intervención del trabajo social empresarial se manifestó a partir de la década de los 60, mediante un informe de las Naciones Unidas que prescindía al servicio social como una fuente que pueda garantizar la seguridad y la salud en los trabajadores. Las prestaciones económicas, la legislación laboral y los aspectos administrativos; surgieron como funciones donde se consideró al trabajo social como pilar de este ejercicio por lograr tener contacto más cercanos con los empleadores y el cuerpo jerárquico de las organizaciones.

El trabajo social, dentro de su enfoque corporativo tuvo como primeras fases teóricas a unos cuantos ponentes que ayudaron a fortalecer la idea de actuación de esta disciplina ligado al plano empresarial:

2.2.11.1 Bernard (1967), la autora considero al trabajo social desde la rama empresarial como una actividad organizada que pretende ayudar a los trabajadores, esto mediante el uso de técnicas y métodos destinados a que las necesidades laborales de los mismos empleados sean resultas de la mejor manera planteado para ellos una adaptación de intervención de la sociedad industrial y plasmándola a su época actual para lograr que los cambios y/o resultados se produzcan de una manera rápida y efectiva.

2.2.11.2 Cepeda (1976), este autor expuso que la asistencia social como anteriormente se denominaba a esta profesión, se regía por medio de tres factores a los cuales refirió que son la base del quehacer dentro de las empresas:

- Las políticas internas institucionales
- La administración y organización social
- La atención al grupo humano

Todas estas, direccionadas al enfoque de satisfacción-producción.

2.2.11.3 Barcina (1989), atribuyo al trabajo social en empresa como una forma de incentivar el cuidado del trabajador mediante la apertura de departamentos de bienestar social que vean temas netamente ligados a brindar asistencia a los colaboradores lo cual incluía las prestaciones económicas y sociales, esto hizo que la mayoría de organizaciones tiendan a tener un rol más paternalista a mediados y finales de esa época.

2.2.11.4 Llopis (1990), el autor manifestó su malestar al decir que el servicio social no era considerada en las organizaciones una fuente que prima en el bienestar de los trabajadores y por ello presento un informe sobre las preocupaciones y problemas de los asistentes sociales en el campo empresarial exaltando la mayor incomodidad que suceden es la contracción de los objetivos empresarios y los de trabajo social. Además de ello también menciono otros efectos como los contratos sobrevalorados de los mismos profesionales de la asistencia social, la falta de coordinación y presupuesto para acciones de promoción hacia los trabajadores, entre otras molestias hacia esta disciplina y colegas.

2.2.11.5 Subirats (2001), este autor refirió que desde que el servicios social que ahora paso a ser trabajo social de bienestar en las organizaciones, precisa que esta es una actividad profesional para las empresas cuyo objetivo es resolver conflictos internos para el personal de orden jerárquico y subordinados mediante un enfoque más directo y con una intervención de evaluación y hasta dinámica para contar con nuevos enfoques y herramientas que ayuden en la praxis del trabajo social en las empresas.

En el año 2004 en la actualidad el trabajo social ha traído consigo una serie de nuevas campos dentro de las empresas, abriendo más sus horizontes (enseñanzas, modelos y técnicas de intervención) para actuar en la responsabilidad social, manejo de conflictos y la gestión humana; que son las demandas y presiones que se dan en las organizaciones.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

2.3.1 Clima laboral:

Según Wáter (citado por Dessler 1993): son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

Según Cabrera (1996): define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los trabajadores de una organización respecto al ambiente, el aspecto físico en que ésta se da y las implicancias internas (comportamiento, toma de decisiones, motivación) que se presentan en la empresa para el bienestar de la misma.

Según Robbins (1999): es la esencia ambiental en donde los empleadores organizan e interpretan sus impresiones eficientes a fin de darle un significado cálido, es decir, la forma en que seleccionamos, examinamos y analizamos la cultura de la empresa para trabajar en armonía.

Según Gálvez (2000): el clima laboral es la expresión satisfactoria de la percepción que los trabajadores y directivos que forman parte de la organización y que inciden sosteniblemente de forma óptima en el laboral de la empresa.

2.3.2 Autorrealización:

José Ignacio Marina Mora (2010): la autorrealización consiste en desarrollar el potencial del trabajador para que se convierta en un potencial eficiente, llegando a su propia plenitud personal y profesional. La autorrealización es un camino que el colaborador debe autodescubrir, mediante las capacitaciones y la experiencia laboral, esto debe ser manejado por los ejecutivos.

Abrahán Maslow (1998): la autorrealización es el comienzo de la satisfacción de las necesidades humanas, es la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Consiste en desarrollar el potencial humano mediante la aceptación, relacionarse de una forma sana con los demás, y el enfoque de proyectos de vida.

Diener (1994): autorrealización consiste en la percepción de felicidad de los individuos. Se ha demostrado que los eventos de la vida de un empleador, sean positivos (casamiento, conseguir trabajo) o negativos (enfermedad, accidentes) hacen que el trabajador se movilice por encima o por debajo de su nivel singular, pero con el tiempo se lleva a cabo una adaptación que hará al colaborador retome su accionar laboral.

Kurt Goldstein (1900): el término autorrealización se utiliza para hacer lo que quieras sin hacer nada. Hace alusión a la realización del potencial del propio individuo. La expresión de la propia creatividad, la búsqueda del desarrollo de habilidades, la búsqueda del conocimiento y el deseo de darle a la sociedad son ejemplos de autorrealización. Desde el punto de vista de Goldstein, se trata del motivo principal para que el trabajador alcance y se satisfaga, siendo el único motivo es la tendencia a realizarse a sí mismo tanto como sea posible y el impulso básico es llegar a un punto más arriba en la organización.

2.3.3 Involucramiento laboral:

Prezi (2010): el involucramiento se define como el grado en que una persona toma parte de las actividades para la organización por la que trabajan.

Fortia (2016): menciona que los líderes que se encuentran dentro de las organizaciones tienen en consideración más allá de los esfuerzos que puedan hacer individualmente para el cumplimiento de los objetivos necesitando la colaboración del equipo de trabajo. Dicho equipo no es únicamente para la resolución de problemas internos de la organización

sino que también puedan surgir, sino para que los colaboradores puedan aportar ideas desde diferentes puntos de vista, con la finalidad de cumplir los objetivos de una forma más eficiente.

2.3.4 Supervisión:

Ismeria Oca (2000): la supervisión, significa “mirar desde lo alto” según la etimología lo cual induce la idea de una visión global de que es un proceso mediante el cual la persona utiliza un caudal de conocimientos y experiencias, asumiendo responsabilidades que le permiten dirigir a otras personas para obtener con ellos resultados comunes para ambos. La supervisión consiste en vigilar y guiar a los trabajadores de tal forma que las actividades se realicen eficientemente, esta acción se da mediante la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en lo que la organización busca y establece.

Ana Gardey (2008): la supervisión es la acción de direccionar sobre el ámbito de las empresas, donde suele existir este puesto. En ese sentido, la supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos y que estas funciones bien. El supervisor se encarga de controlar a los trabajadores, las materias primas, las maquinarias y todos los recursos que la empresa le asigne para contribuir al éxito de la organización.

Josefina Fernández (2010): señala que la palabra supervisión procede del latín súper y videre, que significa “ver por encima”, esto define a la supervisión como la actividad de vigilancia e inspección superior en una determinada acción.

Phil Bartle (2012): la supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre las medidas elaboradas, las cuales deben tener un seguimiento para las tareas se cumplan adecuadamente.

2.3.5 Comunicación:

Fernando González Rey (1998): la comunicación es un proceso de interacción e información social por medio de sistemas que surgen como producto de la actividad humana. Los empleadores emplean este proceso para expresar sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones; que son mensajes que se exponen ante los ejecutivos.

E. Pichon. Rivieri (2000): la comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No solo se trata de la emisión de mensajes entre subordinados, sino de interacción también. Para la comunicación se establezca de un modo eficiente en la organización el dialogo debe ser cordial rompiendo la escala horizontal.

Z. M. Zorin (2012): la comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y/o sistema de mensajes empleados. Incluye la conducta del trabajador que actúa con estímulo al sentirse vulnerable, presionado, apasionado por su trabajo o con las relaciones sociales.

B. F Lomonosov (2013): la comunicación es todo proceso de interacción social de señales y un proceso de sistemas. Influye como sea el dialogo entre dos personas o más.

La comunicación puede no limitarse, pudiendo ser estar no verbal, interindividual o intergrupala.

2.3.6 Condición de trabajo:

Julián Pérez Porto (2010): la condición de trabajo se vincula como el entorno laboral del trabajador. Se define como la calidad, la seguridad y la higiene, la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para la organización porque esto considera contar con recursos para realizar un trabajo óptimo en la organización.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.

3.1.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación que este trabajo realizo fue de característica descriptiva, es decir, permite la redacción del problema social la cual detalla mediante diversos estudios este situación.

La investigación descriptiva, es aquella que expone a los fenómenos cuyos aspectos sociales desprenden o se manifiestan en un espacio y tiempo. Esta tipología de indagación permite tener un método por medio de técnicas e instrumentos particulares para su acción de elaboración en la misma ejecución del trabajo. (Martínez, 2004).

3.1.2 Diseño de Investigación:

En cuanto al diseño que se utilizó para este proyecto de tesis, fue el no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas al detallar un problema descriptivo, así estas dimensiones se proponen a ser estudiadas en este trabajo de investigación. La proyección de los factores permite dar futuras respuestas al problema planteado.

(Yllescas, 2012).

3.2. POBLACION Y MUESTRA.

3.2.1 Población:

Es la cantidad total y/o universo del estudio. La población tiene a 70 trabajadoras y trabajadores, los cuales laboran netamente para el área farmacéutica a la cual se dedica esta empresa privada ubicada en el distrito de Santa Anita.

3.2.2 Muestra:

La muestra, viene hacer una fracción y/o parte de la población total de la investigación.

La muestra es la deducción particular del objeto de estudio en un proyecto el cual debe valerse por presentar ciertas características que demuestren un interés en común.

(Robles, 2003)

Se consideró una muestra de tipo censal, es decir, tiene la misma cantidad del universo de estudio, conformado también a 70 trabajadoras y trabajadores de esta corporación farmacéutica, geográficamente en el distrito de Santa Anita.

El muestro censal, es un conjunto de elementos que son seleccionados de la misma población con el único interés de indagar y observar a todos los individuos.

(Tamayo y Tamayo, 2001).

3.3. IDENTIFICACION DE LA VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACION.

3.3.1 Identificación de la Variable

Se identifica la variable mediante un proceso de descomposición para obtener información que se pueda medir.

3.3.2 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	AFIRMACIONES	T. A	D. A	IN	D. S	T D. A
	<p>Autorrealización</p> <p>La autorrealización consiste en desarrollar todo el potencial para convertir lo que uno quiere realizar. Es llegar a ser uno mismo en su plenitud. La autorrealización es en todo caso es un camino de autodescubrimiento experiencial en el cual se contacta con el yo real y vivimos desde esa verdadera identidad. Solo así se llega a sentir integrante nuestra vida y vivir con bienestar y desarrollar la creatividad.</p>	<p>Mi experiencia profesional depende de las funciones que he realizado en otras organizaciones</p> <p>Mi capacidad depende del esfuerzo que realizo a partir de la práctica y conocimiento de las actividades que realizo en mi empresa</p> <p>Constantemente me capacitan para mejorar mi desempeño laboral</p>					
	<p>Involucramiento Laboral</p> <p>Es el grado del desarrollo de la creatividad y satisfacción de la persona. Consiste en ir más allá de los esfuerzos que puedan hacer individualmente para el cumplimiento de los objetivos, se atribuye a la participación grupal de trabajadores. Los colaboradores pueden influir en nuevas ideas con la finalidad de mejorar</p>	<p>La empresa en la que elaboro trabajan en equipo</p> <p>Me siento conforme con mi equipo de trabajo</p> <p>Me siento parte del equipo de trabajo de mi organización</p>					

<p>Clima Laboral</p> <p>Define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.</p>	<p>Supervisión</p> <p>La supervisión, significa etimológicamente mirar en alto, lo cual propone la idea de una visión global. Por otra parte, la definición de supervisión, indica que es un proceso mediante el cual una persona asume la responsabilidad de direccionar y restringir el trabajo de los trabajadores para obtener los resultados previstos. La supervisión consiste en vigilar y guiar a los empleados de tal forma que las actividades que se realicen garanticen el éxito de la organización.</p>	<p>Me siento capaz de poder manejar a los compañeros de mi empresa</p> <p>Mi capacidad esta adecuada para guiar al grupo de compañeros de mi empresa</p> <p>Mi capacidad esta adecuada para resolver cualquier actividad.</p>					
	<p>Comunicación</p> <p>La comunicación es un proceso de interacción que realizan las personas entre ellas mismas para relacionarse. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción y relación del dialogo. Para la comunicación se necesita dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto. La comunicación permite el dialogo entre el trabajador y los directivos lo cual lleva a difundir mensajes claros y que puedan ser entendidos por toda la organización ejerciendo la información.</p>	<p>Me siento comprometida de tener una buena relación con mis compañeros de mi empresa</p> <p>Siento que los compañeros de mi empresa no tienen la suficiente fluidez para relacionarse</p> <p>Me siento comprometida de relacionarme adecuadamente con mis compañeros de mi empresa</p>					

	<p style="text-align: center;">Condición de Trabajo</p> <p>Refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para la organización, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.); las condiciones mínimas están tipificadas y ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar actividades laborales que le permite satisfacer sus necesidades básicas.</p>	<p>Mi empresa está comprometida a tener una buena base</p> <p>Considero que mi empresa cuenta con una buena infraestructura para laboral correctamente</p> <p>Considero que mi empresa se maneja correctamente</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

FUENTE: elaboración propia.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION Y DIAGNOSTICO

El instrumento que se elaboro fue el cuestionario que estuvo baso en la teoría de los autores Litwing y Stringer, los mismos que refieren que para medir el clima laboral de una organización debe existir ciertas afirmaciones puestas en la situación actual en cuanto al trabajador-supervisor-ejecutivo-organización.

Esto refleja que el ambiente cálido no es percibido en el trabajo cuando todos los componentes de la organización mantienen firme la visión de unificarse en el propósito institucional.

Las escalas, que proponen los dos críticos se clasifican en:

- Totalmente De Acuerdo = 1
- De Acuerdo = 2
- Indeciso = 3
- Desacuerdo = 4
- Totalmente Desacuerdo = 5

Dentro de este supuesto se mencionan como dimensiones: la estructura, como el protocolo que debe seguir los colaboradores; la recompensa, siendo un estímulo de reconocimiento; la responsabilidad, desarrolla el empoderamiento del trabajador; los riesgos, son los desafíos del empleador y su trabajo en la organización; la calidez, conocida como una especie de confraternidad laboral; el apoyo, donde se percibe la ayuda entre jefes y trabajadores; las normas, es el rendimiento y las exigencias de la eficiencia en el trabajo; los conflictos, pone énfasis en buscar alternativas de un modo abierto del pensamiento y la identidad, que es el sentido de pertenencia que tiene el empleador con su empresa.

La primera dimensión se basó en la autorrealización, elaborándose tres ítems respectivamente. La segunda dimensión es el involucramiento laboral, que tuvo también tres afirmaciones o preguntas. En la tercera dimensión sobre la supervisión se diseñaron tres preguntas o ítems. De la cuarta dimensión de la comunicación, se establecieron tres ítems. Y de la última y quinta dimensión denominada condición de trabajo, fueron incluidas tres afirmaciones respectivamente.

Se creó el formato de aplicación para el cuestionario tomando en cuenta los datos de la muestra. La aplicación tuvo una formalidad anónima.

El presente gráfico (Tabla N° 1), muestra las características esenciales de las dimensiones con referencia a su estado de percepción en la organización.

Se aprecia también la cantidad de indicadores que cada factor obtuvo enmarcadas en el cuestionario.

Tabla N° 01:

Dimensiones, significancias y afirmaciones.

Dimensiones	Significancias	Afirmaciones
Autorrealización	Empoderamiento	01, 02, 03
Involucramiento Laboral	Compromiso	04, 05, 06
Supervisión	Registrar	07, 08, 09
Comunicación	Difundir	10, 11, 12
Condición de Trabajo	Optimización	13, 14, 15

FUENTE: elaboración propia.

CAPITULO IV

PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS.

Luego de recolectar la información se pasó a tabular cada respuesta por medio de la matriz de respuesta en el programa de Office en Microsoft Excel versión 2016.

Luego de obtener todo el diagrama completo y listo se transfirió al programa estadístico IBM SPSS Versión N° 22, para que luego de realizar el protocolo respectivo den lugar a los resultados mediante gráficos y saber cuáles son los indicadores de mayor y menor rango para constatar con los objetivos elaborados y las afirmaciones. Se determinó también las frecuencias y los porcentajes por medio de los datos establecidos. Como técnica estadística de este estudio se aplicó la media aritmética la cual tiene como formula la siguiente representación gráfica:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{n}$$

4.2. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.

Tabla N° 02:

Medidas descriptivas estadísticas, respecto a la variable clima laboral.

Descriptiva	Valores
Media	55,27
Mínimo	46,00
Máximo	68,00

FUENTE: elaboración propia.

Interpretación de los resultados del clima laboral y las medidas descriptivas estadísticas de las dimensiones, de la variable principal:

- Una media de 55.27 puntos.
- Un valor mínimo de 46.00 puntos.
- Un valor máximo de 68.00 puntos.

Tabla N° 03:

Medidas descriptivas estadísticas de las dimensiones, pertenecientes al clima laboral.

Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condición de trabajo
10,84	11,43	11,04	10,99	10,97
7,00	7,00	5,00	6,00	4,00
15,00	14,00	14,00	15,00	14,00

FUENTE: elaboración propia.

En las dimensiones que se designaron a la variable de estudio para el trabajo (clima laboral) se determinaron los siguientes resultados por cada factor respectivamente:

La dimensión Autorrealización, se observa:

- Una media de 10.84 puntos.
- Un mínimo de 7.00 puntos.
- Un máximo de 15.00 puntos.

La dimensión Involucramiento Laboral, se observa:

- Una media de 11.43 puntos.
- Un mínimo de 7.0 puntos.
- Un máximo de 14.00 puntos.

La dimensión Supervisión, se observa:

- Una media de 10.04 puntos.
- Un mínimo de 5.00 puntos.
- Un máximo de 14.00 puntos.

La dimensión Comunicación, se observa:

- Una media de 10.99 puntos.
- Un mínimo de 6.00 puntos.
- Un máximo de 15.00 puntos.

La dimensión Condición de Trabajo, se observa:

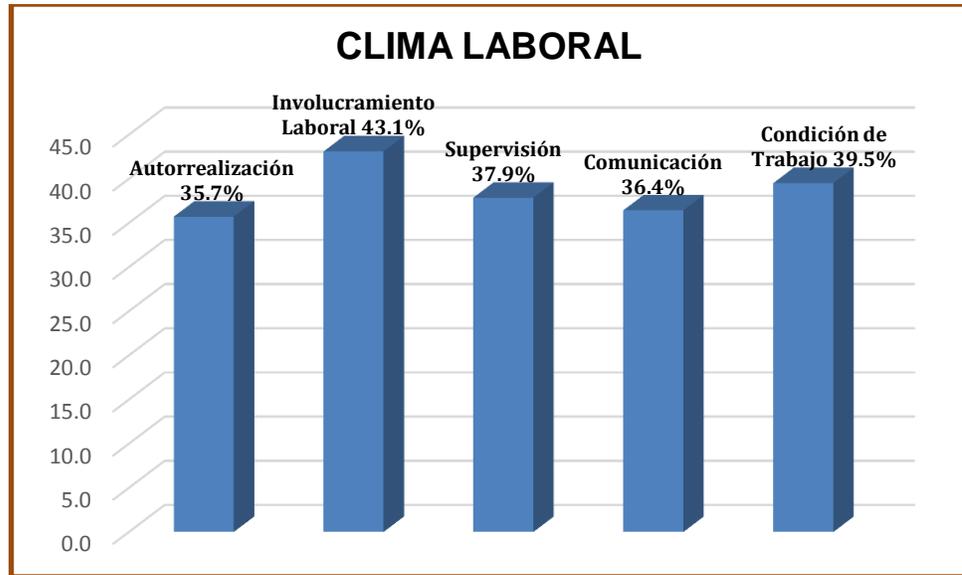
- Una media de 10.97 puntos.
- Un mínimo de 4.00 puntos.
- Un máximo de 14.00 puntos.

4.2.1 Descripción de los resultados

4.2.1.1 Objetivo General

Figura N° 08:

Resultado de la distribución de dimensiones del factor de
Clima Laboral



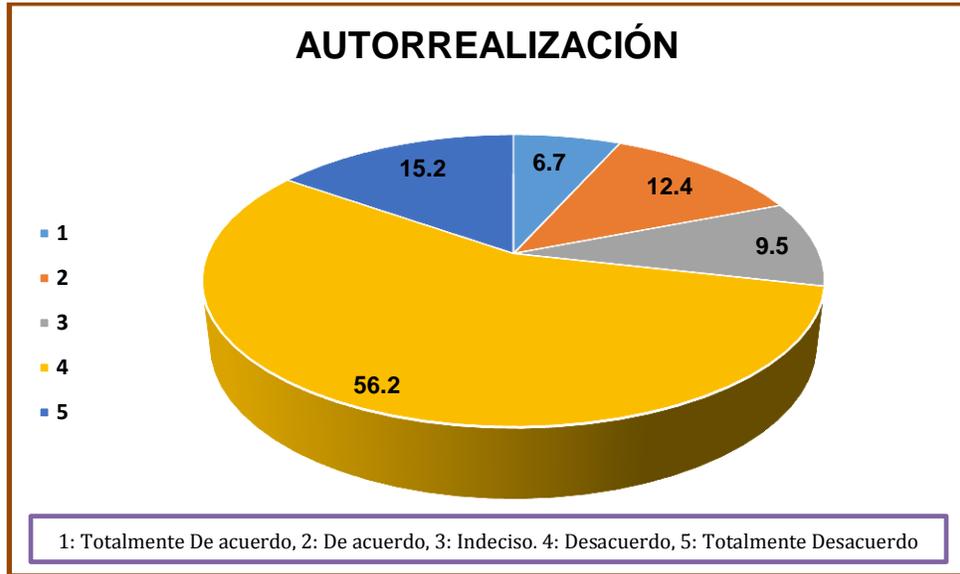
Interpretación:

- El 43.1% es el factor más alto, perteneciente a la dimensión Involucramiento Laboral.
- El 35.7% es el factor más bajo, perteneciente a la dimensión Autorrealización.

4.2.1.2 Objetivos Específicos

Figura N° 09:

Resultado de la distribución de la dimensión Autorrealización como factor del Clima Laboral

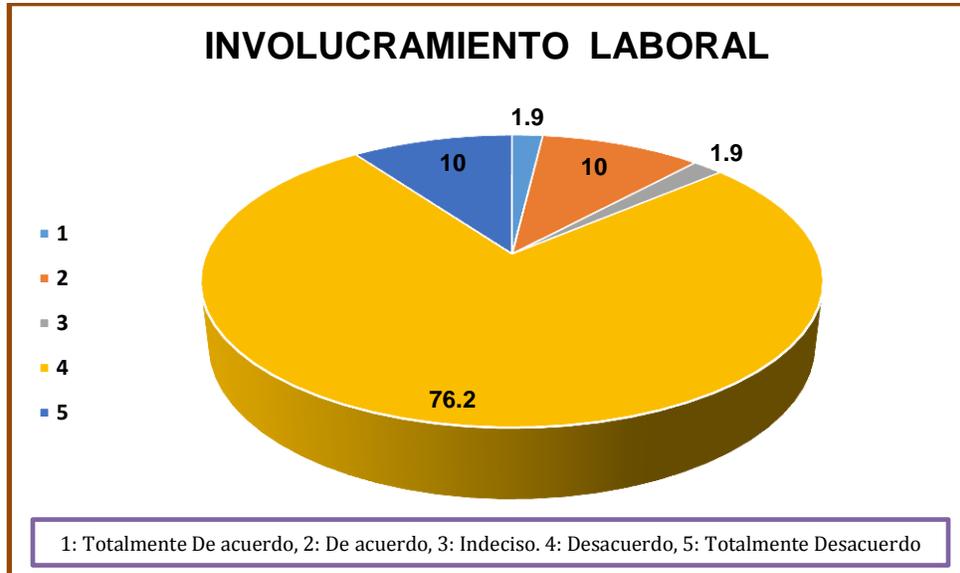


Interpretación:

- El 56.2% de las y los participantes evaluados están De Acuerdo, representando un nivel alto.
- El 6.7% de las y los participantes evaluados están Totalmente en Desacuerdo, representando un nivel bajo.

Figura N° 10:

Resultado de la distribución de la dimensión Involucramiento Laboral como factor del Clima Laboral

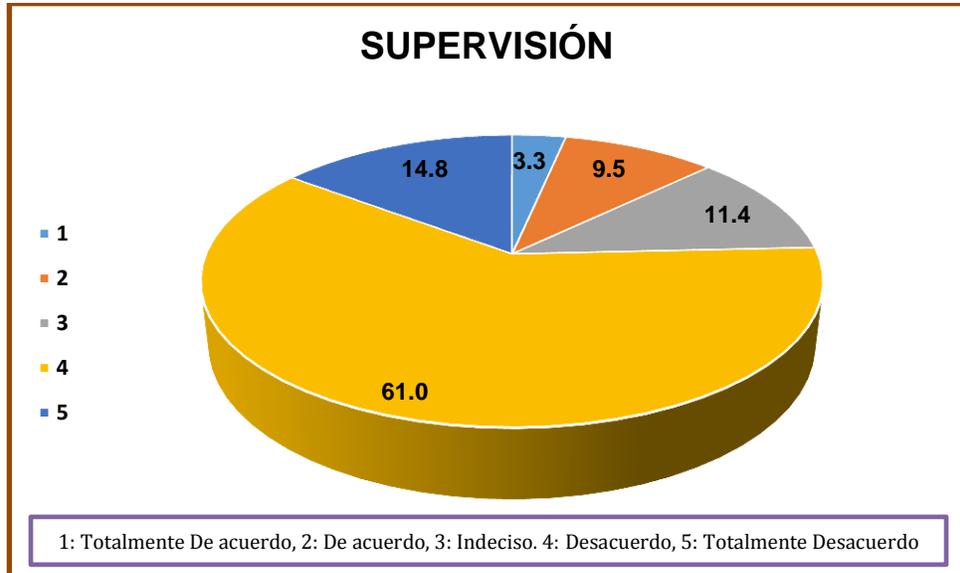


Interpretación:

- El 76.2% de las y los participantes evaluados están De Acuerdo, representando un nivel alto.
- El 1.9% de las y los participantes evaluados están Indecisos y en Totalmente en Desacuerdo, representando un nivel bajo respectivamente.

Figura N° 11:

Resultado de la distribución de la dimensión Supervisión como factor del Clima Laboral

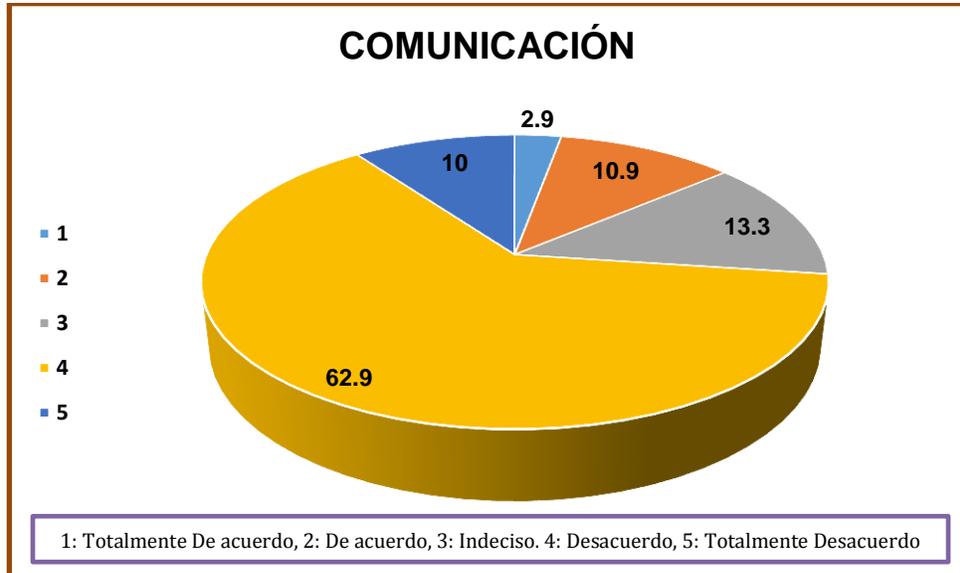


Interpretación:

- El 61.0% de las y los participantes evaluados están De Acuerdo, representando un nivel alto.
- El 3.3% de las y los participantes evaluados están Totalmente en Desacuerdo, representando un nivel bajo.

Figura N° 12:

Resultado de la distribución de la dimensión Comunicación como factor del Clima Laboral

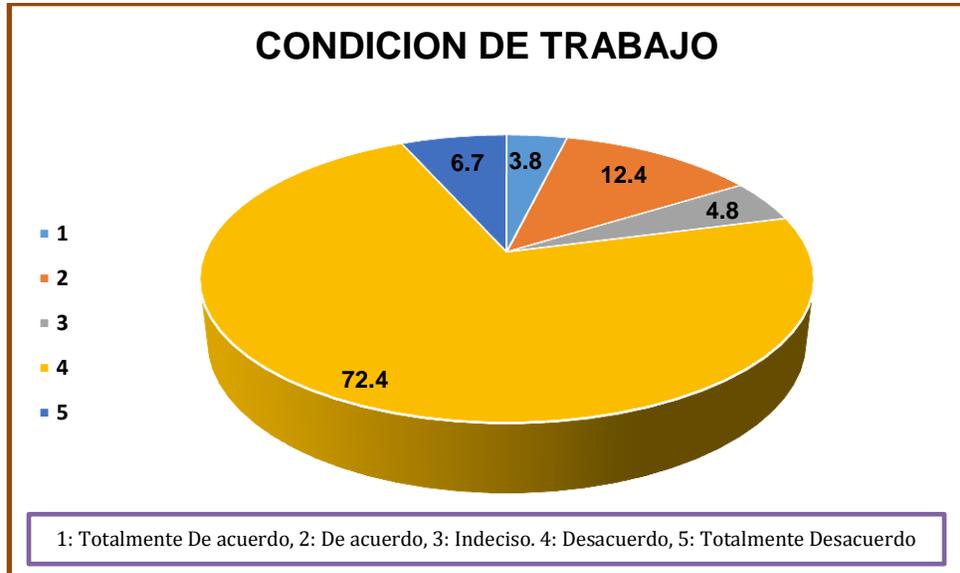


Interpretación:

- El 62.9% de las y los participantes evaluados están De Acuerdo, representando un nivel alto.
- El 2.9% de las y los participantes evaluados están Totalmente en Desacuerdo, representando un nivel bajo.

Figura N° 13:

Resultado de la distribución de la dimensión Condición de Trabajo como factor del Clima Laboral



Interpretación:

- El 72.4% de las y los participantes evaluados están De Acuerdo, representando un nivel alto.
- El 3.8% de las y los participantes evaluados están Totalmente en Desacuerdo, representando un nivel bajo.

4.3. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.

A través del presente proyecto de investigación, se pretendió determinar el grado del clima laboral en las y los trabajadores de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita en el área farmacéutica en el año 2017. Para tal propósito se elaboró un instrumento (cuestionario) de quince (15) ítems y/o afirmaciones con respuestas bajo el formato de los autores Litwing y Stringer, que permiten medir el clima laboral de una organización mediante una serie de postulados (indicadores) los cuales son evaluados.

El cuestionario, fue comprendido de manera óptima por la muestra seleccionada lo cual permitió que este instrumento tuviera un provecho dentro de su metodología, esto llevo a responder a los objetivos propuestos como al diseño y tipo de investigación correspondientemente.

Se encontraron los puntajes en las cinco dimensiones laboradas y derivadas de los mismos ítems para indagar cada uno de los factores mencionados y presentados.

4.3.1 Objetivo General

Con respecto a la teoría en mención, se atribuye al valor más alto alcanzando a la dimensión ***Involucramiento Laboral*** con un 43.1%, mientras que el factor más bajo recayó en la dimensión ***Autorrealización*** con un 35.7%. Seguidos de las siguientes dimensiones con valores netamente regulares como es el caso de ***Condición de Trabajo*** con un 39.5%, ***Supervisión*** con el 37.9% y el factor ***Comunicación*** en un 36.4% respectivamente.

Los resultados en sí se obtuvieron de las y los trabajadores quienes laboran en el área farmacéutica, los cuales realizan diversas tareas y funciones. Luego de la aplicación del cuestionario, se precisó como primera

información analítica que la puntuación más elevada en las y los empleadores en la cual representa una conformidad (Figura N° 10).

Tras analizar también los resultados en cuanto al objetivo general, la dimensión involucramiento laboral fue quien tuvo un valor más resaltante que el resto de los factores, obteniendo un 43.1% sobre los demás. Existen hallazgos similares como lo muestra Huamani (2015), quien trata de relacionar el clima laboral con el desempeño en una empresa de transportes, resumiendo que se aprecia un clima favorable donde los trabajadores responden de manera óptima a sus funciones como tareas en la empresa.

Por otro lado Cortes (2009), señala que en su investigación que no presenta un clima laboral favorable por la aparición de diversas variables las cuales atribuyen a una insatisfacción vial en aquella organización.

Arias y Cáceres (2014), ambos autores tampoco encontraron ciertas índices de distancias significativas en la tesis de ambos denominada **“relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado”**, donde los resultados indicaron que el clima organizacional tiene un grado de relación con la satisfacción laboral en un aspecto medio.

En tal sentido se entiende entonces que la muestra de estudio perteneciente a un área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, cumple con las políticas establecidas por lo cual logra tener una dinámica de bienestar en cuanto al servicio que brinda al público y la plana administrativa.

Este resultado observado, fija que existe una relación de pertinencia entre la organización y los trabajadores, es decir, que cumplen al pie de la letra con sus responsabilidades al contar con “beneficios” que permiten un grado de satisfacción en sus colaboradores.

Lograr que una empresa se involucre, constituye un proceso tedioso sin embargo las herramientas que diversas organizaciones aplican como la motivación, las capacitaciones entre otros contribuye a que el empleador tenga una visión más clara sobre que es un miembro más de la corporación, que va ser retribuido (a) y que puede lograr metas profesionales como personales.

4.3.1 Objetivos Específicos

En relación al objetivo específico de la dimensión de **autorrealización**, EL 56.2% logra tener un grado satisfactorio en relación al clima laboral, lo cual sostiene la teoría de Litwing y Stinger, en donde se ejercen una serie de acciones como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares; los cuales forman parte del crecimiento de los trabajadores y deben permanecer para que siempre cumplan con los objetivos que la empresa demande. Solo con esa actitud empresarial las organizaciones tienen empleadores fijos y recompensados a posteriori.

Para que la autorrealización funcione dentro del área farmacéutica en las y los trabajadores, se deben emplear capacitaciones para que permitan empoderar a los mismos trabajadores y así puedan desarrollar un potencial que florezca la productividad e incremente las posibilidades de un clima laboral óptima.

Y para que esta dimensión abarque como es debido en los trabajadores de esta empresa dedicada al área farmacéutica, va a determinar que cada empleador logre obtener un grado de no conformismo que se necesita lograr para que se vaya avanzando la autorrealización en cada trabajador desde un modo personal hasta profesional.

En el objetivo específico de la dimensión **involucramiento laboral**, mostro un valor más alto con un 76.2% que los otros factores (figura N° 10), Martín y Colbs (1998), proponen en su teorema que el contexto laboral

debe estar expuesto a una estructura sobre una aplanada jerárquica en donde el comportamiento del trabajador, vela por mantener un cierto orden en la organización y para que ello funcione la toma de decisiones es un aspecto a tomar en cuenta en los empleadores.

Precisamente trabajar con esta dimensión dentro de la empresa farmacéutica abarca e implica que el colaborador tenga un interés por respetar las políticas internas y el deber de crecer, amplificar, mejorar, destacar, merecer todo aquellos que le permite que crezca en su trabajo y le beneficie yendo de la mano el sentido de pertinencia con la retribución que le otorga la organización.

Se desprende esta dimensión con un resultado alto lo cual influye sobre las demás dimensiones.

Respecto al objetivo específico de la dimensión **supervisión**, mantiene un valor del 61.0%, hace referencia a la teoría de Brunet (2004), quien menciona en una de sus dos paradigmas que debe existir un orden y las cuales mantienen a su ambiente en este estado debido al monitoreo que propone para que los trabajadores realicen sus tareas de una manera no solo organizada, sino también que lleguen al grado de efectividad para que su empresa siga en el proceso de surgimiento.

La supervisión en las y los trabajadores de la empresa farmacéutica ubicada en el distrito de Santa Anita, se presenta cuando el responsable del área realiza un monitoreo constante sobre las labores respectivas de cada empleador. El modo en que debe emplearse este factor debe ser en primer lugar riguroso y aplicar una metodología que le permite ejercer el debido "control" en las tareas que han sido encomendadas a cada colaborador y así obtener un resultado sea este eficaz o no de cada trabajador.

Como siguiente objetivo específico de la dimensión de **comunicación**, se tiene como resultado un 62.9%, lo cual representa lo mencionado por Cortes (2009) en su investigación donde expone en sus

consideraciones finales que el personal de salud de los diversos departamentos no mantienen de relaciones interpersonales adecuadas por lo que el dialogo no es tan formal y persiste la información en base a generar conflictos entre los mismos trabajadores.

El autor de este estudio considera la urgencia de implementar medidas que promuevan una comunicación eficaz, fluida y sobre todo comprensible entre el personal de las diversas áreas de este nosocomio, pudiendo así a mediano y/o largo plazo subsanar esta problemática del indicador de la comunicación.

La comunicación, es un factor importante el cual debe darse en toda y cualquier organización para ello es importante que esta empresa ejerza el ritmo de esta dimensión que es una gran ayuda para evitar ciertas diferencias y sobre todo conflictos que se pueden presentar dentro de la corporación que se dedica al área farmacéutica.

En pocas palabras mencionar que este canal determinara en sí el futuro de esta empresa porque este factor emplea la comunicación como una vía de información, de dialogo, de relaciones, de difusiones y un mecanismo indispensable para la toma de decisiones en la organización, entre otros detalles; pero sobre todo de mantener una dirección receptiva en las cual todas y todos los trabajadores tengan el mismo “idioma” empresarial para cumplir los objetivos.

Con el análisis del último objetivo específico de la dimensión **condición de trabajo**, teniendo un 72.4% siendo el segundo factor con un valor también alto. Requiere los recursos necesarios para que los trabajadores tengan buenos resultados dentro de la corporación.

Herzberg (1989), manifiesta en su teoría que el colaborador en la organización a la cual labora, debe tener un sistema de necesidades el cual le permitan que obtenga un desarrollo. Este enfoque del sistema de necesidades lo determina en dos aspectos: primero en donde la higiene

supone al estilo de vida del bienestar que debe tener la empresa hacia su empleador y el segundo es la motivación persiste que la organización debe proponer, este “principio” de alentar a los colaboradores no solo se basa en desarrollar objetivos profesionales como personales, sino también premiar el desempeño del trabajador mediante recompensas.

La condición de trabajo en la empresa farmacéutica del distrito de Santa Anita, debe contar con los recursos necesarios para que sus trabajadoras y trabajadores logren realizar sus funciones y cumplir con las metas planteadas y para ello es primordial contar con las medidas adecuadas que conlleven a este aspecto.

Por ende solo acondicionado los ambientes, teniendo materiales de buen uso los empleadores logran tener no solo un ambiente y recursos tecnológicos, materiales y/o logísticos para el pro de los objetivos sino será de satisfacción en la empresa.

Contar con un buen ambiente, los recursos y la infraestructura; son componentes favorables para el trabajador, la organización y la productividad de la misma.

4.4. CONCLUSIONES.

1. El clima laboral que predomina en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017 **presenta dos niveles: involucramiento laboral (alto) y autorrealización (bajo); dimensiones de estudio.**

2. El factor autorrealización como dimensión del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, 2017 **presenta un alto nivel en la respuesta De Acuerdo.**

3. El factor involucramiento laboral como dimensión del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, 2017 **presenta un alto nivel en la respuesta De Acuerdo.**

4. El factor supervisión como dimensión del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, 2017 **presenta un alto nivel en la respuesta De Acuerdo.**

5. El factor comunicación como dimensión del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, 2017 **presenta un alto nivel en la respuesta De Acuerdo.**

6. El factor condición de trabajo como dimensión del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa ubicada en el distrito de Santa Anita, 2017 **presenta un alto nivel en la respuesta De Acuerdo.**

4.5. RECOMENDACIONES.

Se propone como sugerencias para mejorar el clima laboral en las y los trabajadores, según lo reportado en el contexto de esta investigación lo siguiente:

1. Diseñar un plan de trabajo el cual desarrolle acciones dirigidas a los colaboradores para la mejora del clima laboral. Dentro de esta propuesta deben ser intervenidas las siguientes áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

2. Lograr el compromiso de las y los trabajadores del área farmacéutica en la empresa mediante sesiones de capacitación, logrando el pleno desarrollo de sus habilidades.

3. Reforzar el interés de la responsabilidad del trabajo en las y los trabajadores de la corporación mediante la dinámica del feedback y la retribución en los colaboradores al desempeño por su esfuerzo conseguido hasta el momento en la organización.

4. Elaborar un programa de monitoreo, el cual permita observar el ejercicio de las tareas de cada trabajador y laborar con los cuales no cumplen como es debido sus funciones para que la organización tenga un grado de satisfacción homogéneo en sus colaboradores.

5. Potenciar la comunicación mediante nuevos canales y/o vías las cuales garanticen que la eficacia de la misma así el mensaje será comprendido, explicado y aplicado por las y los trabajadores.

6. Asignar un presupuesto para que las y los trabajadores de esta empresa puedan obtener recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y metas respectivas.

CAPITULO V

INTERVENCION

5.1. DENOMINACION DEL PROGRAMA.

Programa de capacitación y promoción:

OCVIRES



“Organicémonos para Cultivar una VIDA RESPONSABLE”

5.2. JUSTIFICACION DEL PROGRAMA.

En base a los resultados del presente proyecto de investigación sobre el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017; donde se obtuvo.

La dinámica del clima laboral que aborda a las y los trabajadores, tiene como posición central que los colaboradores de una organización tengan un grado de satisfacción por el trabajo que realizan y por cumplimientos de las metas perseguidas. Por ello al observar los diversos factores expuestos que dieron apreciaciones favorables, permiten a su vez realizar diversas y más medidas en donde las y los trabajadores mantengan esa eficacia laboral “sostenible” Resultados de acuerdo a la encuesta, aplicada a la muestra de estudio e integrada por los mismos empleadores

del área farmacéutica de una empresa privada ubicada en el distrito de Santa Anita, durante el período del año 2017.

Según los resultados, nos muestran que el clima laboral (dentro de su nivel de totalidad) en las y los trabajadores del área farmacéutica se presenta en la categoría como de acuerdo con un 43.1%. En cuanto a las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición de trabajo se ubican y/o se presentan dentro de una sola categoría como **de acuerdo** siendo la más representativa (56.2%, 76.2%, 61.0%, 62.9% y 72.4%) encontrando que en la mayoría de trabajadoras y trabajadores se encuentran capaces de asumir retos, cuentan con experiencia laboral, tienden a actualizarse, se sienten comprometidos con la empresa al contar con recursos para realizar sus tareas y tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

En tal sentido es necesario conocer que el clima laboral es una directriz que permite detallar el sentido y grado de satisfacción en sus trabajadores para que una empresa obtenga solo una producción y reconocimiento en el mercado, sino contar con un grupo humano con el cual puede confiar. Por ello fue que Huamani señala en su estudio que los trabajadores responden de manera idónea a sus responsabilidades laborales esto debido a un clima laboral de bienestar. Sin embargo pese a que Huamani menciona que en su postura que se plasman resultados óptimos en cuanto a la satisfacción, el clima y la producción; no es ajeno a que se sufra conflictos dentro de una organización por diversos motivos, debido a esta situación el autor plantea elaborar un sistema de resolución de conflictos internos.

A lo expuesto Huamani, trata de sostener que no solo es necesario que una calidad en el clima laboral se base en recursos, presupuestos, implementaciones, remuneraciones, cumplimiento de metas; sino también en enfrentar las circunstancias problemáticas que se suscitan en las

organizaciones y así mismo lograr estrategias que garanticen siempre la calidad de los empleadores.

Esta propuesta está implementada en sí a desarrollar acciones de capacitación y promoción en las y los trabajadores mediante dinámicas que permitan como afianzar las situaciones que atraviesa la empresa y puedan enfrentarse mediante un nuevo enfoque.

Considerando la importancia de implementar un sistema de resolución de conflictos el cual atribuya a crear un buen clima laboral, se deben mencionar que para ellos funcione es importante trabajar con la comunicación lo cual ejerce un manejo de las emociones de los mismos colaboradores y como llevar a cabo sesiones.

5.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA.

5.3.1 Objetivo General:

Elaborar y ejecutar un programa de intervención mediante los ejes de capacitación y promoción para mejorar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa privada en el distrito de Santa Anita, 2017.

5.3.2 Objetivos Específicos:

- Implementar mecanismos de comunicación para mejorar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa privada en el distrito de Santa Anita, 2017.

- Desarrollar dinámicas grupales para mejorar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa privada en el distrito de Santa Anita, 2017.

- Describir los conflictos internos que se presentan para mejorar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa privada en el distrito de Santa Anita, 2017.

5.4. SECTOR AL QUE SE DIRIGE EL PROGRAMA.

Sector Salud (Psicológico): Este programa está dirigido a la muestra censal de estudio, los cuales que a su vez son los actores de este proyecto de investigación el cual describe al clima laboral en una proporción de empleadoras y empleadores de una corporación dedicada a una rama de la industria sobre el bienestar.

El perfil de la población con la cual se va a intervenir y la consigna es la siguiente:

- ✚ Trabajadoras y trabajadores que laboran en el área farmacéutica.
- ✚ Empresa privada, ubicada en el distrito de Santa Anita.
- ✚ Temática a abordar y actuar sobre el clima laboral.
- ✚ Diseño de acciones integrales.

5.5. ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS Y METAS DEL PROGRAMA.

5.5.1 Establecimiento de conductas

Gira en torno de los factores de estudio o dimensiones del clima laboral, las cuales se realizaran actividades para las y los trabajadores y poder evaluar las conductas de las mismas.

A continuación las precisiones (dimensiones):

- ❖ Autorrealización
- ❖ Involucramiento laboral
- ❖ Supervisión
- ❖ Comunicación
- ❖ Condición de trabajo

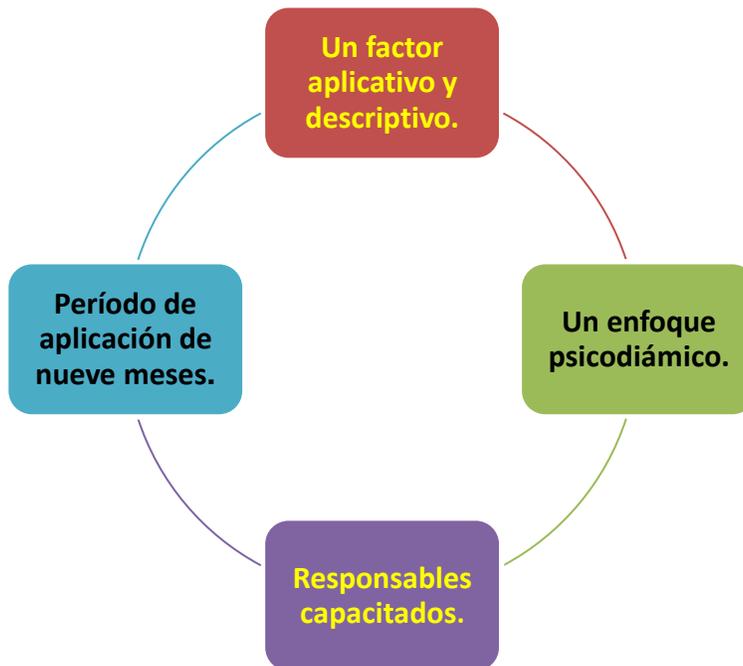
5.5.2 Establecimiento de metas

Lograr que el 90% de las y los trabajadores puedan participar de las sesiones de carácter de bienestar en donde puedan mejorar los conflictos internos de esta empresa para lograr un óptimo clima laboral.

5.6. METODOLOGIA DEL PROGRAMA.

En cuanto a la metodología la cual se va a utilizar tienen el factor de capacitación y promoción, mediante un aspecto dinámico en base a los propósitos establecidos. El programa de intervención tendrá 10 sesiones las cuales se realizarán dos veces al mes.

El método que se aplicará, contará también con la siguiente especificación:



Las y los trabajadores, participarán en las diversas actividades a desarrollarse para que el clima laboral pueda seguir mejorando y así dar paso siempre a la producción, satisfacción y la optimización del clima organizacional.

5.7. RECURSOS DEL PROGRAMA.

Los materiales que se van a utilizar en esta propuesta de intervención, se exponen:

- Bolsas
- Cartulinas
- Cintas
- Hojas bond
- Lapiceros
- Máquinas
- Mesas
- Paleógrafos
- Pañuelos
- Pelotas
- Pinceles
- Pizarra
- Plumones
- PPT
- Sillas
- Temperas
- Tijeras

5.8. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA.

ACTIVIDADES	MESES/SEMANAS																																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Comunica tu sentir		X																																		
			X																																	
Relaciónate						X																														
							X																													
Apoya verbalmente a los demás										X																										
										X																										
Juguemos a los cómplices											X																									
												X																								
Mirémonos al espejo																		X																		
																			X																	
Recreación unida																							X													
																								X												
Explica tu problema																									X											
Explica los problemas de tus compañeros																										X										
																											X									
Explica el problema de la empresa																																	X			
																																		X		

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Álvarez. (2001). Cultura y clima organizacional como factores relevantes.
- Arias y Cáceres. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado. Universidad Nacional San Agustín, ciudad de Arequipa-Perú. Tesis de pregrado, págs. 34-108.
- Contreras. (1987). Una herramienta para medir el clima laboral: *Cuestionario de Litwing & Stringer*. Revista de Trabajo Social, págs. 27-37.
- COPOME: Consorcio de organizaciones privadas de promoción y desarrollo de micro empresas. (2009). Medición del clima laboral.
- Cortés. (2009). Diagnóstico del clima laboral en el hospital Dr. Luis Nachón. Tesis de pregrado, Universidad Veracruzana-México. Págs. 1-176.
- Escorihuela. (2003). El clima organizacional en es la escuela de aviación militar.
- Frías. (2015). Teorías del clima laboral. Revista de Economía.
- García. (2009). Definiciones teóricas del clima laboral.
- García. (2003). Clima laboral: *Hacia un nuevo modelo*.
- González. (2008). Evaluación del clima laboral y cultura organizacional del centro de rehabilitación neuromuscular.
- Guevara. (2009). Consideraciones del clima laboral. Págs. 7-34.
- Hernández. (2014). La importancia del clima laboral en las empresas.
- Huamani. (2015). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes.

- Ibarra. (2011). Diagnóstico del clima laboral. Línea de Recursos Humanos (2010). "Clima organizacional y Motivación".
- MINSA. (2008). Metodología del clima laboral para el estudio. Documento Técnico.
- Noboa. (2003). Especificidades del clima laboral.
- Orbegoso. (2010). Problemas teóricos del clima laboral. Revista de Psicología, págs. 15-66.
- Panta. (2015). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "Talentos". Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, ciudad de Chiclayo-Perú. Tesis de pregrado, págs. 48-86.
- Quintanilla. (2010). Organización y clima laboral: vertientes para un trabajo eficiente en las/los colaboradores de multiempresas. Edición Portal de México. Primera edición 1998.
- Ramos. (2012). El clima laboral: *definición, teorías, dimensiones y modelos*. Universidad Nacional Abierta a Distancia-Colombia. Compilación, págs. 17-103.
- Rodríguez. (2017). Clima laboral y su dinámica interna para una organización óptima y cálida. Fermentos Editorial-Argentina. Administración y Gerencia en Recursos Humanos. Págs. 45-122.
- Rivera. (1997). Inclusión organizacional y administración: paradigmas de un ambiente corporativo y visionario enfocado en el bienestar laboral de los empleadores. Universidad Rafael Landívar. Págs. 89-151.
- Rubio. (2007). Reglas de oro de un buen clima laboral: *Factores humanos y técnicos que influyen en la empresa*. Administración, capital y gestión del recurso humano. Págs. 177-234.

- Saldivia. (2006). Liderazgo y su influencia en el clima laboral. Revista española de recursos humanos.
- Sanín. (2013). Gestión del clima laboral: Intervención basada en evidencias empresariales. Artículo argentino.
- Santillán. (2013). Clima laboral y comportamiento organizacional. Parte primera, págs. 14-57.
- Sierra. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán. Universidad Rafael Landívar-Guatemala. Tesis de posgrado, págs. 42-65.
- The Water & Coffee Company (2012). Diferentes tipos de ambiente laboral.
- Torrecilla. (2012). Clima laboral y su relación con la productividad laboral. Artículo, págs. 22-51.
- Ucero. (2013). Clima laboral: *Desarrollo Organizacional*.
- Vargas. (2014). Importancia del clima laboral en la productividad de los colaboradores. Editorial La Cádiz-Barcelona. Revista, Medellín-España. Págs. 27-42.
- Verbenecas. (1995). Recursos humanos: la calidez en los trabajadores de una institución bancaria y la función de aclimatación organizacional. Editorial Española. Págs. 45-103.
- Williams. (2013). Estudio diagnóstico del clima laboral en una dependencia pública. Universidad Autónoma de Nuevo León-México. Tesis de posgrado, págs. 12-87.
- Zasero. (2001). Clima, ambiente optimización organizacional: *los pilares de ejemplo en una empresa con trabajadores productivos y satisfechos*. Lasar Editorial. México. Págs. 114-139.

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Metodología
<p align="center">Problema Principal</p> <p>¿Cuál es el grado de clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>Determinar el grado del clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p>	<p align="center">Tipo de Investigación</p> <p>Descriptiva Simple</p>
<p align="center">Problemas Específicos</p> <p>1 ¿Cuál es la disposición de autorrealización, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p> <p>2 ¿Cuál es la disposición del involucramiento laboral, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p> <p>3 ¿Cuál es la disposición de supervisión, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p>	<p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>1 Determinar la disposición de autorrealización en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p> <p>2 Determinar la disposición del involucramiento laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p> <p>3 Determinar la disposición de supervisión en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p>	<p align="center">Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental</p> <p align="center">Población y Muestra</p> <p>Tipo censal, 70 trabajadoras y trabajadores</p> <p align="center">Variable Principal</p> <p>Clima Laboral</p>

<p>4 ¿Cuál es la disposición de comunicación, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p>	<p>4 Determinar la disposición de comunicación en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p>	<p>Instrumento de Evaluación</p> <p>Cuestionario basado en el modelo de Litwing & Stringer.</p>
<p>5 ¿Cuál es la disposición de condición de trabajo, en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017?</p>	<p>5 Determinar las condición de trabajo en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017.</p>	

ANEXO 02:
INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE LITWING & STRINGER

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

SEXO:	EDAD:
-------	-------

➤ **INSTRUCCIONES:**

Continuación encontrara un conjunto de enunciados en donde usted tendrá que responder marcando la alternativa que le convenga. Por cada pregunta o ítem tendrá usted 5 alternativas:

a) Totalmente de acuerdo
b) Acuerdo
c) Indeciso
d) Desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

Deberá elegir una alternativa y marcar con una (x) o (+) a la alternativa que más le convenga. Trate de contestar todas las preguntas del cuestionario. Si no entiende una de ellas puede preguntar al examinador de la prueba.

DIMENSION DE AUTORREALIZACIÓN						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Mi experiencia profesional depende de las funciones que he realizado en otras organizaciones					
2	Mi capacidad depende del esfuerzo que realizo a partir de la práctica y conocimiento de las actividades que realizo en mi empresa					
3	Constantemente me capacitan para mejorar mi desempeño laboral					

DIMENSION DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	La empresa en la que elaboro trabajan en equipo					
5	Me siento conforme con mi equipo de trabajo					
6	Me siento parte del equipo de trabajo de la organización					

DIMENSION DE SUPERVISIÓN						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
7	Me siento capaz de poder manejar a los compañeros de mi empresa					
8	Mi capacidad esta adecuada para guiar al grupo de compañeros de mi empresa					
9	Mi capacidad esta adecuada para resolver cualquier actividad.					

DIMENSION DE COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
10	Me siento comprometida de tener una buena relación con mis compañeros de mi empresa					
11	Siento que los compañeros de mi empresa no tienen la suficiente fluidez para relacionarse.					
12	Me siento comprometida de relacionarme adecuadamente con mis compañeros de mi empresa					

DIMENSION DE CONDICIÓN DE TRABAJO						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
13	Mi empresa está comprometida a tener una buena base					
14	Considero que mi empresa cuenta con una buena infraestructura para laboral correctamente					
15	Considero que mi empresa se maneja correctamente					

ANEXO 03:

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 8 de Mayo del 2018

Carta N° 1105-2018-DFPTS

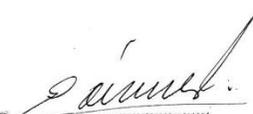
Señora
FIGRELLA CASTILLO ESPINOZA
JEFA DE RECURSOS HUMANOS Y BB.SS.
CIFARMA "QUICORP"

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Genesis Silvana BUENDIA TUBILLA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 0090127618 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


Fiorella Castillo Espinoza
Jefe de RRHH y BBSS
CIFARMA
QUICORP

RGS/hzv
Id. 876229

Trabajo de Suficiencia Profesional
Clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017

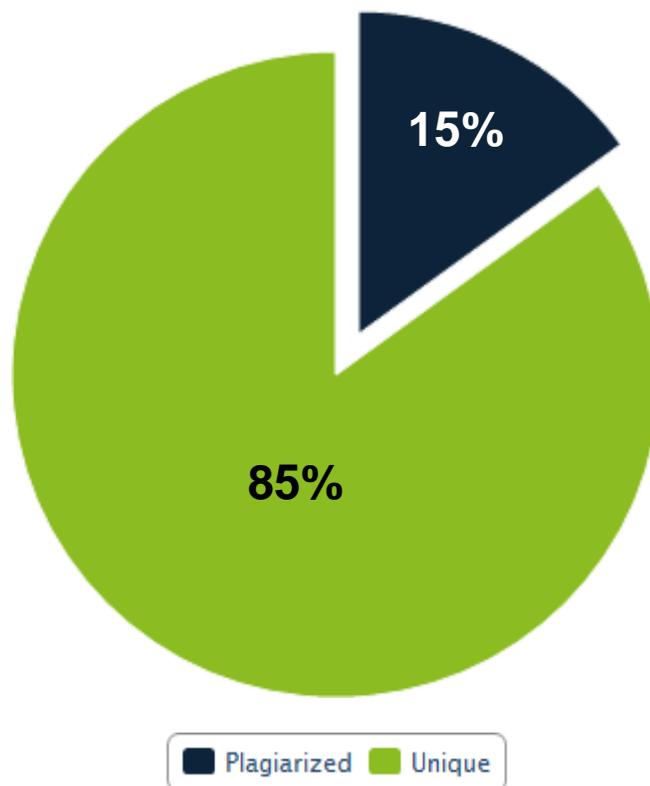
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Génesis Silvana Buendía Tubilla

**Lima-Perú
2018 |**

PlagiarismCheckerX Summary Report



Date	jueves, Mayo 10, 2018
Words	2542 Plagiarized Words / Total 16583 Words
Sources	More than 380 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.