

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el
distrito de Miraflores, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Ingrid Karina Borda Candia

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

El presente trabajo se la dedico a Dios, por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es licenciarme.

A mi adorada madre Jeannette Candia por brindarme los recursos necesarios, por estar a mi lado apoyándome, aconsejándome siempre para hacer de mí una mejor persona y profesional. A mis abuelitos Yrminia Alvarado y Glicerio Candia, por ser el eje de mi superación profesional.

Agradecimiento

A mi familia, por haberme guiado en este camino, siendo siempre mi principal apoyo, gracias por no haber dejado de confiar en mí.

A mi intachable casa de estudios, por haberme albergado durante cuatro años y haberme brindado excelentes catedráticos.

A nuestro querido Profesor del ciclo de Titulación por sus acertadas enseñanzas y orientaciones en el campo pedagógico para motivarnos en el desarrollo de la investigación científica.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada **“Clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores”**, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Bach. Ingrid Karina Borda Candia

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.	12
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	16
CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.3. Definiciones conceptuales.....	27
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño utilizado	29
3.2. Población y Muestra	29
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.	29
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	32
CAPITULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	35

4.1. Procesamiento de los resultados	35
Valor máximo y mínimo y media aritmética:	35
4.2. Presentación de resultados	35
4.3. Análisis y discusión de los resultados	44
4.4. Conclusiones.....	50
4.5. Recomendaciones.....	51
CAPITULO V INTERVENCIÓN.....	52
5.1. Denominación del Programa	52
5.2. Justificación del Problema.....	52
5.3. Establecimiento de objetivos	53
5.4. Sector al que se dirige.....	54
5.5. Metodología de la Intervención	54
5.6. Recursos:	577
5.7. Cronograma	588
5.8. Actividades	599
Bibliografía	644
Anexos	677

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable “Clima laboral” propuesto por la autora Sonia Palma (2004)	31
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de la investigación Clima Laboral.....	35
Tabla 3: Medidas de estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a Clima Laboral	36

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles de motivación. Chiavenato (2011).....	24
Figura 2: Dimensiones del Clima Laboral. Martínez (2001)	25
Figura 3: Variables del Clima Laboral. Alfonso García Cardó (2000).....	26
Figura 4: Características que describe el clima laboral. Sonia Palma (2004) ..	30
Figura 5: Resultados de Clima Laboral	38
Figura 6: Resultados de Autorrealización como Factor de Clima Laboral.....	39
Figura 7: Resultados de Involucramiento Laboral como Factor de Clima Laboral	40
Figura 8: Resultados de Supervisión como Factor de Clima Laboral.....	41
Figura 9: Resultados de Comunicación como Factor de Clima Laboral.....	42
Figura 10: Resultados de Condiciones Laborales como Factor de Clima Laboral	43

Resumen

La presente investigación, tiene diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal descriptivo, tiene como propósito determinar el Clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, creada a partir de la teoría del Clima Laboral propuesto por la autora Sonia Palma (2004). La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de ambos sexos, de distintas edades y diversos puestos de trabajo, se utilizó un muestreo censal. Los resultados obtenidos mostraron que el 45% de los trabajadores consideran favorable el clima laboral en cuanto al involucramiento laboral y el 41% consideran desfavorable la comunicación. En base a esta investigación se realizó un programa de intervención llamado “Transformación del clima laboral” con el objetivo de modificar el clima laboral dentro de la institución para el bienestar de los trabajadores.

Palabra clave: Condiciones de trabajo, Satisfacción laboral, Área de empleo, Condiciones laborales, Ambiente de trabajo, Clima laboral.

Abstract

The present investigation, has a non-experimental quantitative design of a descriptive cross-sectional type, has as purpose to determine the labor Climate in the workers of the Corporativo Overall headquarters located in the district of Miraflores.

The survey was used as a data collection technique, created from the Labor Climate theory proposed by the author Sonia Palma (2004). The sample consisted of 50 workers of both sexes, of different ages and different jobs, a census sampling was used. The results obtained showed that 45% of workers consider the work environment favorable in terms of labor involvement and 41% consider communication unfavorable. Based on this research, an intervention program called "Transformation of the labor climate" was carried out with the objective of modifying the working environment within the institution for the welfare of the workers.

Keyword: Working conditions, Job satisfaction, Employment area, Working conditions, Work environment, Labor climate.

Introducción

La siguiente investigación titulada Clima Laboral en los trabajadores del Corporativo Overall en el distrito de Miraflores - Lima, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental. Teniendo como sujetos de estudio a los trabajadores del Corporativo Overall. El objetivo general es determinar el clima laboral, teniendo como elementos fundamentales para la investigación los 5 factores que abarcan el clima laboral.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática de como el clima laboral afecta a las empresas y los trabajadores a nivel mundial y en Corporativo Overall donde se realizará el estudio.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes que son investigaciones tanto internacionales como nacionales.

En el capítulo III, en esta sección se expone la metodología empleada para la investigación; la variable y la operacionalización, el tipo de investigación, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento de medición.

En el capítulo IV, expone la técnica de procesamiento de resultados; de igual modo nos indica las tablas de los resultados obtenidos. Además, se expondrán las discusiones, conclusiones y las recomendaciones.

Finalizando, en el capítulo V, se proyecta la intervención mediante un programa elaborado por sesiones en la cual su objetivo es modificar el clima laboral dentro de la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

En las organizaciones, el clima laboral o también llamado clima organizacional es considerado importante para obtener un alto grado de eficiencia laboral. Medir el clima laboral otorga a las organizaciones un indicador efectivo que facilita y fortalece el desempeño y dinámica organizacional y de sus empleados. (Hernández, 2012).

Estudiar el clima laboral nos ayudará a detectar causas que influyen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores. Así mismo esta conducta se forma dependiendo de la percepción que tengan los trabajadores. Lo cual indica que el principal recurso es el humano, el poder dar un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado de vital importancia, ya que un empleado motivado se siente encaminado en asumir sus responsabilidades y dirigir su conducta dentro de la empresa, hacia la excelencia. Por lo contrario, un clima laboral desfavorable, que presente deficientes medios de comunicación y estilos inadecuados de liderazgo, provocará que el trabajador presente faltas, retrasos, conflictos y un desempeño laboral deficiente. Por lo mencionado anteriormente es necesario optar por un clima laboral favorable, teniendo como resultado un desempeño óptimo en los trabajadores.

A nivel internacional, Great Place to Work realiza estudios dedicado a proyectar rankings de las mejores empresas para laborar, muestra la importancia de porque es necesario que toda institución tenga un clima laboral que sea favorable. La metodología de Great Place to Work es severa y objetiva, marcando un estándar global para determinar óptimos lugares de trabajo con fines comerciales, académicos y gubernamentales. Los hallazgos se difunden de forma anual a través de medios mundiales de altos prestigiosos, tales como las editoras, Fortune (EEUU), Le Figaro Économie (Francia), entre otros.

Simbolizan el reconocimiento al mejor empleador y destacan a las empresas que poseen un clima laboral apropiado. Para dicho estudio se utilizan la encuesta a los empleados Trust Index y el cuestionario a la gerencia Culture Audit. La herramienta de la encuesta se certifica todos los años y se suele utilizar como factor clave para el estudio de grandes lugares de trabajo.

En el 2011 este estudio nos dio a conocer que en el país de México los trabajadores por lo general no sienten perdurabilidad y no desarrollan la confianza. Cuando se da un adecuado clima laboral en una empresa, generalmente se busca que den un buen trato a su recurso humano y tienda a mejorar sus objetivos ya que reduce la rotación de personal y el ausentismo, además se optimiza la imagen de la compañía.

Una investigación elaborada por la empresa multisistemas de seguridad asegura que, en México, se visualizó el 60% de los casos de acoso laboral, en las ciudades de Chihuahua, Tamaulipas, Sinaloa, Distrito Federal y Durango. Donde también se evidenció que el 58% de los casos de acoso son obra del jefe o gerente, en el 29% de los casos entre el superior y los compañeros, un 12% la agresión es entre los compañeros del mismo nivel, y el 1%, el hostigamiento se realiza por trabajadores externos.

En el año 1994 la OPS (Organización Panamericana de la Salud) y la OMS (Organización Mundial de la Salud), desarrollaron el inventario de clima organizacional, el propósito es señalar el valor que tiene el clima laboral en los trabajadores; así mismo presentar los diferentes factores que pueden afectar en la salud.

Hasta el presente año 2017 dicho inventario sigue teniendo validez e importancia al momento de desarrollar estudios en diversas instituciones, como ejemplo tenemos el estudio realizado en 2012 en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas. Asunción, Paraguay. Esta investigación es de tipo descriptivo, fueron incluidas 226 personas entre 23 y 65 años. Se aplicó el cuestionario "Inventario de clima organizacional" y como resultado obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones analizadas.

Comprendida la importancia sobre la investigación del clima laboral por parte del Ministerio de Salud (Minsa), expertos desarrollaron en el 2009 el cuestionario para el estudio del clima organizacional, que intenta conocer como los trabajadores de la organización perciben el clima laboral. Un claro ejemplo de la efectividad de la herramienta se dio en el año 2013 aplicado en el hospital Santa Rosa en Pueblo Libre - Lima.

La población fue de 1163 trabajadores, personal de las áreas asistenciales y administrativas. Muchos de los trabajadores del área, conocían el instrumento y colaboraron respondiendo la encuesta, evidenciando el interés y la actitud positiva de los trabajadores. Concluyendo que demostrando un ambiente laboral favorable es provechoso para la institución y puede ayudar a conservar una alta productividad y motivación en los trabajadores.

El Corporativo Overall, lugar donde realizaremos nuestra investigación, ubicado en el distrito de Miraflores fue fundado en 1989, es una organización con más de 28 años en el país.

El estudio del clima laboral se realizará en el Corporativo Overall conformado por 50 trabajadores, 23 hombres y 27 mujeres, con diferentes cargos de trabajo. En los trabajadores, se observa en términos generales un clima laboral apropiado. Indicando una buena percepción de la organización donde laboran, excepto a la poca comunicación que presentan en sus áreas de trabajo, el cual afecta sus actividades laborales. De continuar esta problemática, la empresa tiene el riesgo de que el personal realice mal sus actividades de trabajo, afectando el rendimiento de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el factor de clima laboral que abunda en el área de empleo del clima laboral en los trabajadores administrativos el Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

1.2.1 Problemas Secundarios

¿Cuál es la autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

¿Cuál es el involucramiento laboral, como factor del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

¿Cuál es la supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

¿Cuál es la comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

¿Cuál es las condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?

1.3. Objetivos

Determinar el factor de clima laboral que abunda en el área de empleo del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

1.3.1 Objetivos Específicos

Determinar la autorrealización como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Determinar el involucramiento laboral como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Determinar la supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Determinar la comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Determinar las condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo resulta necesario y se justifica porque permitirá identificar las características de percepción de clima laboral dentro del Corporativo Overall – Miraflores y cómo lo percibe el personal administrativo, así como de las expectativas que presentan los trabajadores y cómo esto repercute en la realización de sus labores.

Uno de los puntos débiles del clima laboral es que no es tomado con interés, a pesar de que las empresas proporcionan las herramientas básicas a sus empleados para elaborar su trabajo, esto no es suficiente para que su desempeño sea el adecuado (Calva & Hernández, 2004).

Según con lo anterior, el determinar el clima laboral es importante para detectar las áreas de oportunidad que se tiene. Se considera que, al lograr la estabilización en el clima laboral, los trabajadores rinden de manera efectiva y se puede observar más sentimiento de satisfacción.

Con esta investigación se pretende conocer los factores del clima laboral que influyen en los trabajadores, impactando significativamente en su rendimiento, en sus relaciones, en el sentido de identificarse con la empresa, en la comunicación y en la satisfacción laboral, mediante un estudio que facilite establecer alternativas de cambio, tanto para la

empresa como para los colaboradores que se ven perjudicados por el clima laboral existente en la empresa, se pretende establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones en que se labora, lo cual permita a los trabajadores estar motivados y ser más competentes.

En el aspecto teórico permitirá en primer lugar contribuir con más investigaciones en el campo. De manera más específica, una investigación sobre clima laboral permitirá profundizar en la comprensión de esta variable. Esta variable viene a ser relativamente nueva. Por eso a nivel nacional se realizan investigaciones en clima laboral. Además, realizar el abordaje de esta variable en el Corporativo Overall nos brindará información reciente y fidedigna de cómo se va desarrollando el ambiente laboral en la institución.

En el aspecto práctico esta investigación nos permite identificar adecuadamente como es el clima laboral en el Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores. Al analizar los resultados nos permitirá dar pie a otras investigaciones y plantear formas de intervención en función a los resultados obtenidos. Mencionar como punto relevante que el instrumento utilizado nos garantiza que los hallazgos se dan se forma objetiva y acertada. El abordaje metodológico de este estudio permite que se repliquen en otras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Pamela Montoya Cáceres, Natalia Beïio - Escamlila, Nikol Bermúdez Jara, Felicinda Burgos Ríos, María Fuentealba Sandoval y Alejandro Padilla Pérez (2017) **“Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal” – Chile**, desarrollaron un estudio con el propósito de precisar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional. La población a investigar fue de 166 funcionarios, entre docentes y administrativos. Los datos se obtuvieron mediante un Cuestionario sociodemográfico y laboral, realizado por los autores del estudio.

Este instrumento estuvo elaborado de 7 preguntas, se utilizó además el Cuestionario de Satisfacción Laboral, diseñado y validado por Meliá y Peiró. El cuestionario tiene 23 ítems y 7 alternativas de respuesta; lo que facilita alcanzar una medida general y evaluar la satisfacción con 5 dimensiones.

Como resultado final se pudo apreciar que los funcionarios más satisfechos y con alto nivel de clima organizacional comprende entre las personas que tienen 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan a la semana menos de 40 horas.

Juan Alberto Vargas Téllez (2011) **“Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado” - México**, la finalidad de la investigación es averiguar las características de la organización del trabajo. El estudio se realizó a través de la entrevista a 16 integrantes de una organización, teniendo como resultado que, entre los factores primordiales de la motivación y satisfacción laboral, se encuentran las relaciones y la comunicación informal, así como la imagen o percepción de la conducta del dueño o director general.

Giraldo (2011) en la ciudad de Santa María – Colombia, desarrollo un estudio titulado **“Estudio del clima organizacional en una empresa**

prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada”, la finalidad de la investigación es lograr plantear estrategias que permitan lograr el mejoramiento del clima laboral. El tipo de estudio es cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 92 personas, 81 operativos y 11 trabajadores administrativos. Los resultados facilitan concluir, la percepción de un clima organizacional satisfactorio por los dos niveles jerárquicos, esto está estrechamente ligado al compromiso que actualmente asumen los mismos sin distinción del cargo ocupado.

Cortes (2009), en su estudio titulado **“Diagnóstico del clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa – México”**, la población de análisis fue de 880 trabajadores del nosocomio Doctor Luis Nachón, así como de las 38 organizaciones que lo forman. Según el periodo y el diseño fue transversal, ya que mediante un solo instrumento se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables. La investigación se llevó a cabo mediante una prueba proyectiva, la cual ayuda a obtener mediciones psicológicas que proyecten sus necesidades, motivos, opiniones o características de la personalidad, proporcionando al investigador las percepciones que los trabajadores tienen sobre la organización, que inciden en 63 las motivaciones y el comportamiento de las personas; en este estudio, la fuente de información fueron los 880 trabajadores del hospital. El instrumento está elaborado por 80 afirmaciones. Como resultado final se pudo apreciar que el clima laboral y los factores que este engloban fueron desfavorables.

2.1.2 Nacionales

Arias y Cáceres (2014) en la ciudad Arequipa elaboraron una investigación titulada **"Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado"**. Tiene como objetivo evaluar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra fue de 45 personas, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad. En conclusión, muestran que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables,

pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Se concluye, que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de forma moderada.

Huamani (2013) en la ciudad de Lima – Perú, realizó una investigación titulada **“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013”**, el presente estudio de investigación es correlacional – explicativo. La población de análisis fue de 60 trabajadores, se empleó la técnica de muestreo probabilística. Se aplicó el cuestionario, para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión. Se concluye, que el clima organizacional se ubica en un rango medio productivo y medianamente satisfactorio para el acatamiento de sus labores; el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima.

Palma (2004) realizó un estudio titulado **“Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes” - Lima**, desarrolló una investigación sobre el clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral. Elaboró un instrumento exclusivamente para los fines de la investigación, con una muestra de 1323 trabajadores de empresas privadas y estatales.

Como resultado final manifiesta una percepción media del clima laboral. Las comparaciones de promedios se encuentran diferenciadas a favor de los trabajadores varones de empresas particulares de producción y por quienes ocupan cargos directivos. La percepción más baja se encuentra en el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal.

Palma (2002) realizó un estudio llamado **“Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias” - Lima**, trabajó con una muestra de 473 trabajadores entre profesores y personal administrativos de tres universidades privadas. Los instrumentos

utilizados fueron dos escalas de motivación y clima laboral desarrollados por McClelland y Litwing. En conclusión, se observa niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios.

2.2. Bases Teóricas

El clima laboral es la apreciación que tienen los colaboradores sobre los distintos elementos de la cultura organizacional, en donde realizan sus labores. La clave se encuentra en que el comportamiento de los trabajadores no es resultado de las condiciones laborales en las cuales se ubican, sino que depende de la apreciación que los trabajadores tengan de estos elementos.

Los elementos que desfavorecen la percepción de los colaboradores sobre la calidad del contexto que realizan sus funciones diarias son las exigencias mentales de las funciones que deben ejecutar, procesos de trabajo, exigencias físicas que se necesiten en las tareas, exigencias emocionales, relaciones interpersonales, liderazgo, reconocimiento profesional, criterios de igualdad, equipamiento, misión y visión de la empresa, salario y el plan estratégico del lugar donde laboran. (Llaneza F 2009. Pág. 8).

2.2.1 Tipos de Clima Laboral

Gan (2007) determina diversas variables y tipos de clima laboral. El objetivo es identificar la clase de clima que tiene o debería tener una organización. El clima laboral de Likert citado por Gan (2007), determina dos tipos de clima laboral, unidos al tipo de liderazgo, dirección y estilo de trabajo en equipo.

Clima laboral autoritario, posee dos sistemas: El primer sistema es el autoritario explotador, éste se caracteriza porque la dirección no confía en los trabajadores, se percibe un entorno de temor y son los jefes los que toman las decisiones. El segundo sistema es el autoritarismo paternalista, éste se reconoce por la confianza que existe entre la dirección y sus trabajadores.

Clima laboral participativo, el cual también posee dos sistemas: El primer sistema es el consultivo, se basa en la confianza que tienen los supervisores hacia sus subordinados, permitiendo a los trabajadores tomar decisiones específicas, se presenta interacción entre los supervisores y los subordinados delegándose tareas como responsabilidades. El segundo sistema es el participativo, que se caracteriza en la confianza absoluta que tiene la administración en los trabajadores, se busca reunir a todos para tomar decisiones y se reparten las obligaciones entre los supervisores y sus subordinados.

En este sistema se da el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos. Los dos primeros sistemas pertenecen a un clima laboral cerrado, su estructura es estricta, desfavoreciendo el clima laboral, a diferencia de los otros dos sistemas que muestran un clima laboral abierto, presentando una estructura flexible y crea un ambiente laboral adecuado dentro de la organización.

Según Litwin y Stinger citados por Gan (2007), determinan que el clima laboral es un procedimiento por el cual pasan los fenómenos objetivos de una institución tales como estructura, toma de decisiones y liderazgo, es por esto que sí se estudia el clima laboral se puede entender lo que sucede en la organización y el impacto que estos fenómenos tienen sobre los trabajadores, sobre su comportamiento y reacción. Litwin y Stinger, menciona nueve aspectos por medir, que analizan el clima laboral existente en una empresa:

Estructura, ésta es la apreciación que tienen los trabajadores acerca de los procedimientos, reglas, trámites y otros procesos que se puedan ver como limitantes para el desarrollo y el óptimo desempeño de su labor.

Responsabilidad, es el sentimiento sobre el grado de autonomía en la toma de decisiones asociadas con el trabajo.

Recompensa pertenece a la apreciación de los trabajadores por un trabajo bien hecho, se utiliza el premio.

Reto, sentimiento que tienen los integrantes de la institución acerca de los retos que impone el trabajo.

Relaciones, es la apreciación por parte de los trabajadores sobre la presencia de un agradable ambiente de trabajo, y de buenas relaciones, tanto en forma horizontal como vertical.

Cooperación, es el cúmulo de acciones y esfuerzos, de un grupo de personas que coinciden en un mismo objetivo.

Estándares, es la apreciación de los integrantes del control que existe sobre las normas de rendimiento.

Conflictos, es el sentimiento de aceptación de las opiniones discrepantes, la aptitud de enfrentarlas y solucionar los problemas.

Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización, en el cual el colaborador muestra el grado de compromiso que tiene hacia su trabajo.

2.2.2 Clima Laboral en las Organizaciones

Baguer (2012), afirma que el buen clima laboral existe cuando los trabajadores laboran en un ambiente favorable y lleno de bienestar, contribuyendo a compartir sus habilidades y conocimientos. Por otra parte, también se da el caso que un colaborador se sienta insatisfecho por falta de actividades en su centro laboral. Dentro de las organizaciones existen pequeños climas laborales individuales denominados microclimas, éstos son diferentes en cada empresa, que a su vez surgen de los diferentes estilos de liderazgo existentes dentro una organización y de los diferentes equipos de trabajo.

Pueden existir departamentos o áreas en las que el clima laboral sea bueno y los trabajadores realicen su trabajo conforme y otros donde el ambiente se muestre incómodo y hostil. Por eso es importante identificar si los colaboradores están satisfechos o insatisfechos. El análisis del clima laboral posibilita, revelar las necesidades de los trabajadores.

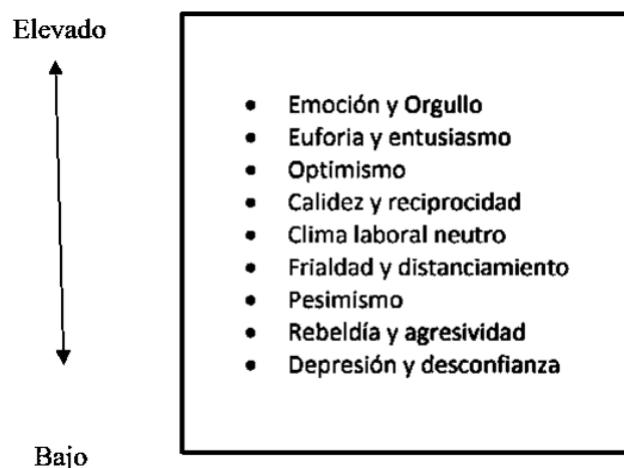
Chiavenato (2011), manifiesta que las personas están en un proceso continuo para adaptarse a diversas situaciones con la intención de satisfacer sus necesidades funcionales y de seguridad, llamadas básicas o primordiales, conservando cierta armonía individual. De igual

manera la necesidad superior está en manos de personas que ocupan algunos puestos de autoridad, donde también es significativo entender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de los individuos. La adaptación, es una característica perteneciente a la personalidad la cual cambia de una a otra persona, en cualquier instante de su vida.

Esa diversidad se entiende como algo continuo que empieza a partir de una acomodación inicial, en un extremo, hasta una sublime adaptación, en el otro. Los individuos mentalmente sanos se caracterizan por sentirse bien con uno mismo, bien con los demás y tienen la capacidad de poder afrontar los diferentes problemas que se le presente. Cuando los colaboradores están altamente motivados, el clima laboral suele ser favorable y aportar satisfacción, interés y alentar el trabajo en equipo. Por lo contrario, los empleados desmotivados, ya sea por insatisfacción de sus necesidades individuales o por desilusión, el clima laboral suele ser negativo.

Teniendo como indicadores el desinterés, la depresión, la apatía, insatisfacción, estados de agresividad, o circunstancias bajo las que los colaboradores enfrentan abiertamente a la organización como grupos de activistas, huelgas, entre otros. El clima laboral revela el ambiente interno de los colaboradores y de la empresa, relacionado con el nivel de motivación existente que puede alterarse dentro del espectro de la siguiente figura:

Figura 1: Niveles de motivación. Chiavenato (2011)



2.2.3 Enfoque de Martínez

Según Martínez (2001), existen 12 dimensiones básicas al analizar el clima laboral. Las cinco primeras nos hablan mayormente de la vida del personal dentro de la institución y las siguientes cinco tienen un alcance organizacional; teniendo en cuenta que los campos de acción "yo vivo" y "yo actúo" se dirigen a las dimensiones referentes a las actitudes y las intenciones de los trabajadores sobre su labor.

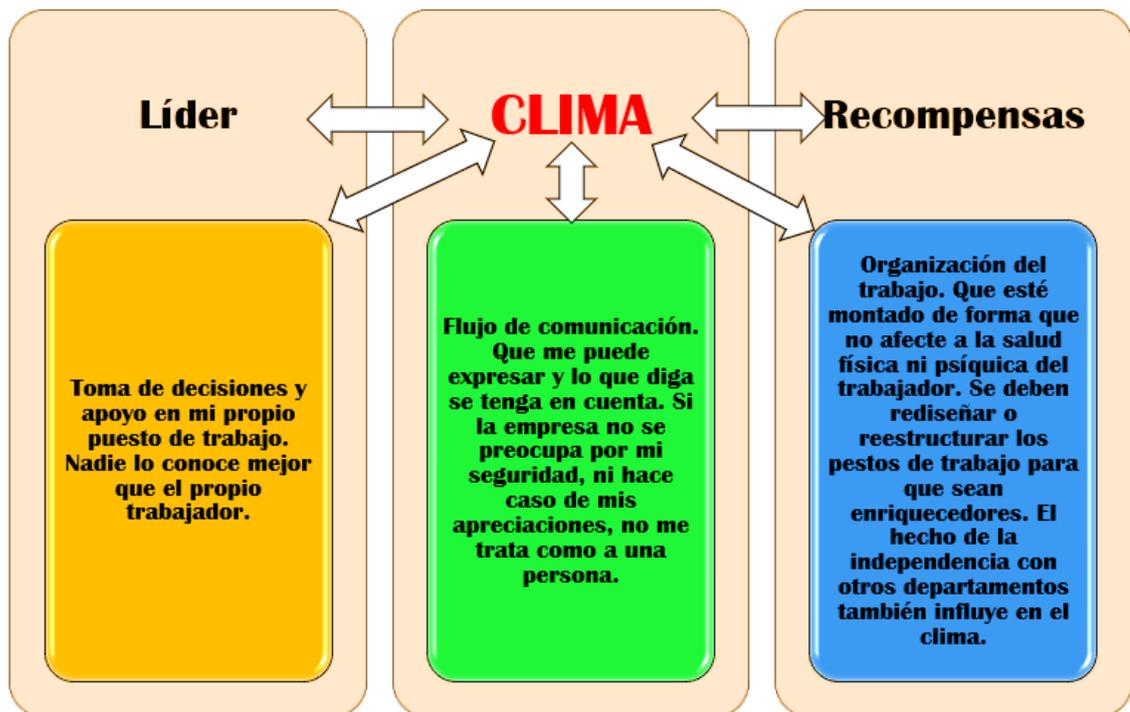
Figura 2: Dimensiones del Clima Laboral. Martínez (2001)



2.2.4 Enfoque según García Cardó

Según Alfonso García Cardó (2000 p. 2) la comunicación y el clima laboral van ligados. No puede existir una sin el otro, ya que comunicarse implica determinar un tipo de clima laboral, positivo o negativo. Los empleados que tienen la facilidad de movilidad o los que más interacción tienen con distintas personas, tienden a comunicar, transmitir o difundir todo tipo de noticias, generando un clima laboral determinado"

Figura 3: Variables del Clima Laboral. Alfonso García Cardó (2000)



2.2.5 Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor

La **teoría X**, menciona la creencia tradicional de que el individuo es holgazán por naturaleza, poco codicioso y que siempre intentara evitar sus responsabilidades. La supervisión constante es necesaria, siendo la causa principal de que los trabajadores tomen posturas defensivas y formen grupos con la finalidad de dañar al sistema siempre que haya la posibilidad.

La teoría Y, supone que el trabajo diario es una actividad, la cual genera placer y autorrealización. Teniendo el administrador la labor fundamental de crear un clima laboral beneficioso para el incremento de la autonomía, la seguridad y el ajuste personal a través de la confianza y otorgar la mínima supervisión. Esta segunda categoría se observa, en la dinámica del proceso motivador. McGregor (citado por Chiavenato, 1989).

2.3. Definiciones conceptuales

Palma, S. (2004) define el clima laboral como la impresión que tiene el individuo hacia el ambiente donde labora vinculados con las posibilidades de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su puesto de trabajo en coordinación con sus colegas y condiciones laborales que agilicen su tarea. Así mismo postula la existencia de 5 factores que explican el clima laboral:

- a) **Autorrealización:** apreciación del colaborador en relación con las posibilidades que tiene para desenvolverse individualmente y profesionalmente.
- b) **Involucramiento laboral:** identificación con los valores de la institución y compromiso para el cumplimiento y crecimiento de la organización.
- c) **Supervisión:** actividad técnica y especializada que tiene como finalidad, emplear razonablemente los factores que hacen factible la ejecución de los procesos de trabajo que constituyen parte de su desempeño diario.
- d) **Comunicación:** percepción del nivel de fluidez de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa.
- e) **Condiciones laborales:** reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales para la realización de las actividades encargadas.

Gonzales (1997) define que el clima laboral se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su conducta.

Álvarez (1995) menciona que el clima laboral como el ambiente de trabajo resulta de la manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan sus funciones contribuye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento y, por ende, en su productividad y creatividad.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

La presente investigación es de tipo descriptivo porque se basa en describir fenómenos, contextos, eventos, situaciones y detallar cómo son y cómo se manifiestan. Asimismo, pretende medir o recoger información sobre la variable de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diseño de la investigación es no experimental, es decir en este diseño no se manipulan las variables para conocer los efectos de este. Lo que se hace en este diseño, es observar el fenómeno en su contexto actual para luego analizarla (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Asimismo, es de corte transversal o transeccional, donde se reúne datos en un solo momento y se describe la variable y se analiza su incidencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2. Población y Muestra

La Población

La población de investigación está conformada por 50 personas de ambos sexos, 23 hombres y 27 mujeres, entre las edades de 20 a 38 años y diversos cargos, quiénes son trabajadores del corporativo Overall de la sede de Miraflores, donde se extraerá la información requerida para esta investigación.

La Muestra

El tipo de muestreo es censal, conformada por 50 personas de ambos sexos, entre las edades de 20 a 38 años y diversos cargos quiénes son trabajadores del corporativo Overall de la sede de Miraflores.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

La variable por estudiar es la de clima laboral que tiene como objetivo identificar aquellos elementos funcionales y disfuncionales que perjudiquen el comportamiento humano en las organizaciones; por lo que dentro del modelo de las variables de estudio debemos estar atentos a precisar en caso de disfuncionalidad las características que las describen y cuyas alternativas se ilustran en la siguiente figura:

Figura 4: Características que describe el clima laboral. Sonia Palma (2004)



**Tabla 1: Operacionalización de la variable “Clima laboral”
propuesto por la autora Sonia Palma (2004).**

Variable	Dimensión teórica	Nº de ítems	Dimensiones	Alternativas de la encuesta
Clima laboral El clima laboral se define como la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros condiciones laborales que facilitan su tarea. Palma, S. (2004)	Autorrealización Es la apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollarse personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Palma S. (2004).	9	Hay oportunidades de progresar y crecer en la institución.	Totalmente de acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
			Las actividades en las que se trabaja posibilita aprender y desarrollarse.	
			Realizar las tareas diarias en el trabajo, facilita el desarrollo del personal.	
			En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
			La empresa impulsa el desarrollo del personal.	
			Los objetivos de trabajo se relacionan con la visión de la institución.	
			Se consideran los logros en el trabajo.	
			La organización es una buena elección para alcanzar calidad de vida laboral.	
	Involucramiento laboral Identificación con los valores Organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Palma S. (2004).	6	Se encuentra comprometido con el éxito en la organización.	Totalmente de acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Los objetivos de trabajo son desafiantes.	
			Cada empleado se considera elemento clave para el éxito de la organización.	
			Los trabajadores toman decisiones en tareas de sus responsabilidades.	
			Están comprometidos los trabajadores con la organización.	
	Supervisión Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Palma S. (2004).	4	El jefe se interesa por el crecimiento profesional de sus empleados.	Totalmente de acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Los altos niveles de desempeño son valorados.	
			Se dispone de un procedimiento para el control y seguimiento de las actividades realizadas.	
			El trabajo se lleva a cabo en función a procedimientos o planes establecidos.	
	Comunicación Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Palma S. (2004).	8	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	Totalmente de acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
Existe suficientes canales de comunicación.				
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.				
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.				
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.				
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.				
Condiciones laborales Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Palma S. (2004).	10	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Totalmente de acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente en desacuerdo	
		Tus compañeros de trabajo cooperan entre sí.		
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		
		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		
		Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.		
		Existe buena administración de los recursos.		
		Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		
		La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.		
		Existe un trato justo en la institución.		
		La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.		

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación

3.4.1 Técnicas

En la presente investigación se ha empleado como técnica de recopilación de datos la encuesta, creada a partir de la teoría del Clima Laboral propuesto por la autora Sonia Palma (2004).

La encuesta recoge información de una parte de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recolectada usando procedimientos estandarizados, a cada individuo le hacen las mismas preguntas. La intención de la encuesta es obtener un perfil compuesto de la población. (Behar Rivero, 2008).

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

El escalamiento tipo Likert, es un método muy difundido desarrollado por Rensis Likert en 1932, consiste en una agrupación de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se solicita la reacción de los participantes, es decir “se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo una de las categorías de la escala”. Permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.4.2 Instrumentos

La encuesta ha sido elaborada por la suscrita con la finalidad de responder a los objetivos de la investigación, es decir, se centra en investigar los factores de clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.

Para describir la variable “Clima Laboral” se consideró la teoría empleada por Sonia Palma Carrillo (2004), a partir de estas dimensiones se creó ítems o preguntas tomando como referencia el contenido de cada dimensión propuesta por la autora mencionada.

De las cinco (5) dimensiones de clima laboral, se creó 37 ítems: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

El factor de Autorrealización, aloja las preguntas **(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10).**

Apreciación del colaborador en relación con las posibilidades que tiene para desenvolverse individualmente y profesionalmente.

El factor de Involucramiento laboral, aloja las preguntas **(11, 12, 13, 14 y 15).**

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

El factor sobre Supervisión, aloja las preguntas **(16, 17, 18 y 19).**

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

El factor Comunicación, aloja las preguntas **(20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26).**

Percepción del grado de fluidez de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa.

El factor Condiciones laborales, aloja las preguntas **(27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37).**

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

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificada y transferida a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22 y Excel 2013.Ink.).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (Porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo y media aritmética:

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

4.2. Presentación de resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

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

Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de la investigación Clima Laboral

Estadísticos		
total		
N	Válido	50
	Perdidos	0
Media		155,24
Mínimo		103
Máximo		173

La investigación realizada a 50 trabajadores del Corporativo Overall de la sede de Miraflores, tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 155,24 puntos.
- Un valor mínimo de 103,00 puntos.
- Un valor máximo de 173,00 puntos.

Tabla 3: Medidas de estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a Clima Laboral

		Estadísticos				
		Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		38,64	25,64	16,34	33,02	41,60
Mínimo		26	18	10	20	27
Máximo		45	30	20	38	47

En las dimensiones que abarcan el Clima Laboral podemos observar los siguientes resultados:

En la dimensión de **Autorrealización** se puede observar:

- Una media de 38,64 puntos.
- Un valor mínimo de 26,00 puntos.
- Un valor máximo de 45,00 puntos.

En la dimensión de **Involucramiento Laboral** se puede observar:

- Una media de 25,64 puntos.
- Un valor mínimo de 18,00 puntos.
- Un valor máximo de 30,00 puntos.

En la dimensión de **Supervisión** se puede observar:

- Una media de 16,34 puntos.
- Un valor mínimo de 10,00 puntos.
- Un valor máximo de 20,00 puntos.

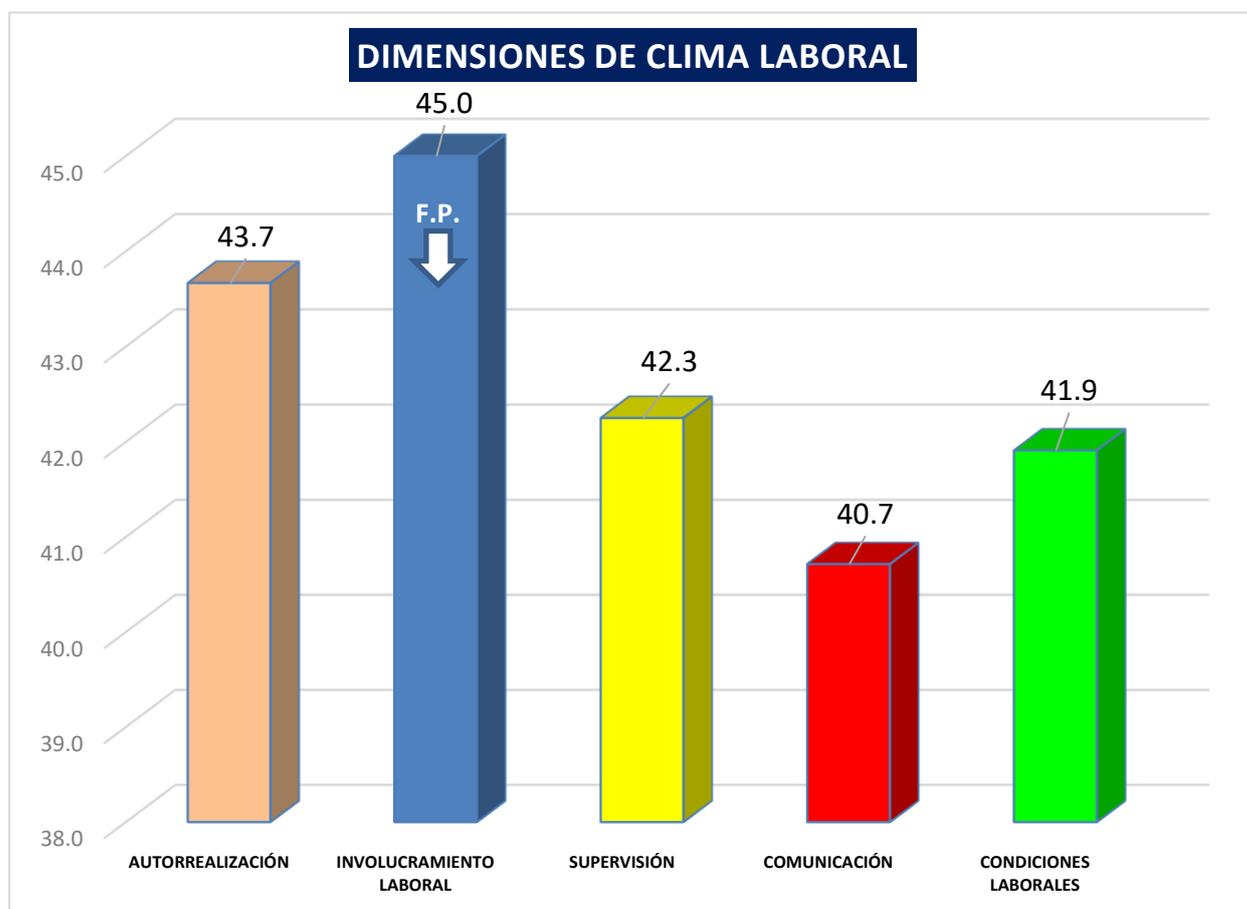
En la dimensión de **Comunicación** se puede observar:

- Una media de 33,02 puntos.
- Un valor mínimo de 20,00 puntos.
- Un valor máximo de 38,00 puntos.

En la dimensión de **Condiciones Laborales** se puede observar:

- Una media de 41,60 puntos.
- Un valor mínimo de 27,00 puntos.
- Un valor máximo de 47,00 puntos.

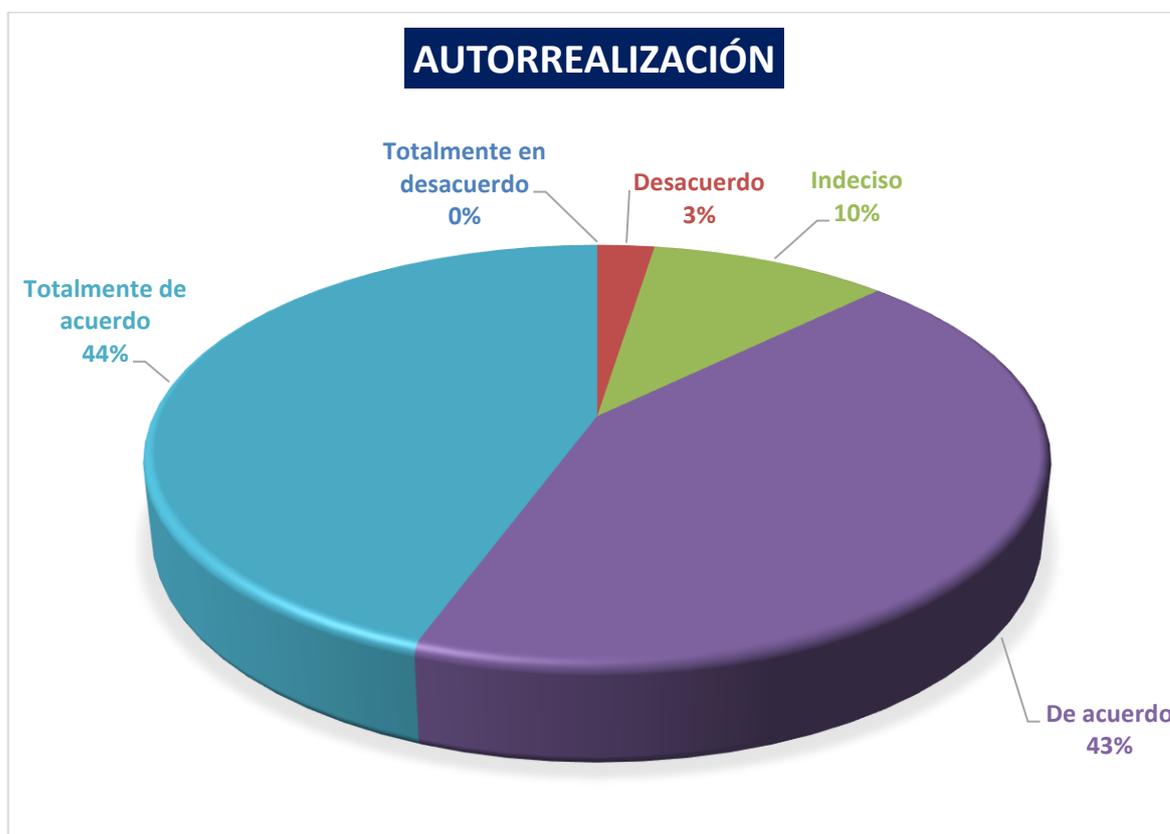
Figura 5: Resultados de Clima Laboral



Comentario:

Se visualiza que el factor predominante (F.P.) de clima laboral es el Involucramiento Laboral el cual representa el 45% de aceptación (media: 0.45), seguido del factor Autorrealización con 43.7% (media: 0.44), Supervisión con 42.3% (media: 0.42), Condiciones Laborales con 41.9% (media: 0.42) y por último Comunicación con 40.7% (media: 0.41).

Figura 6: Resultados de Autorrealización como Factor de Clima Laboral

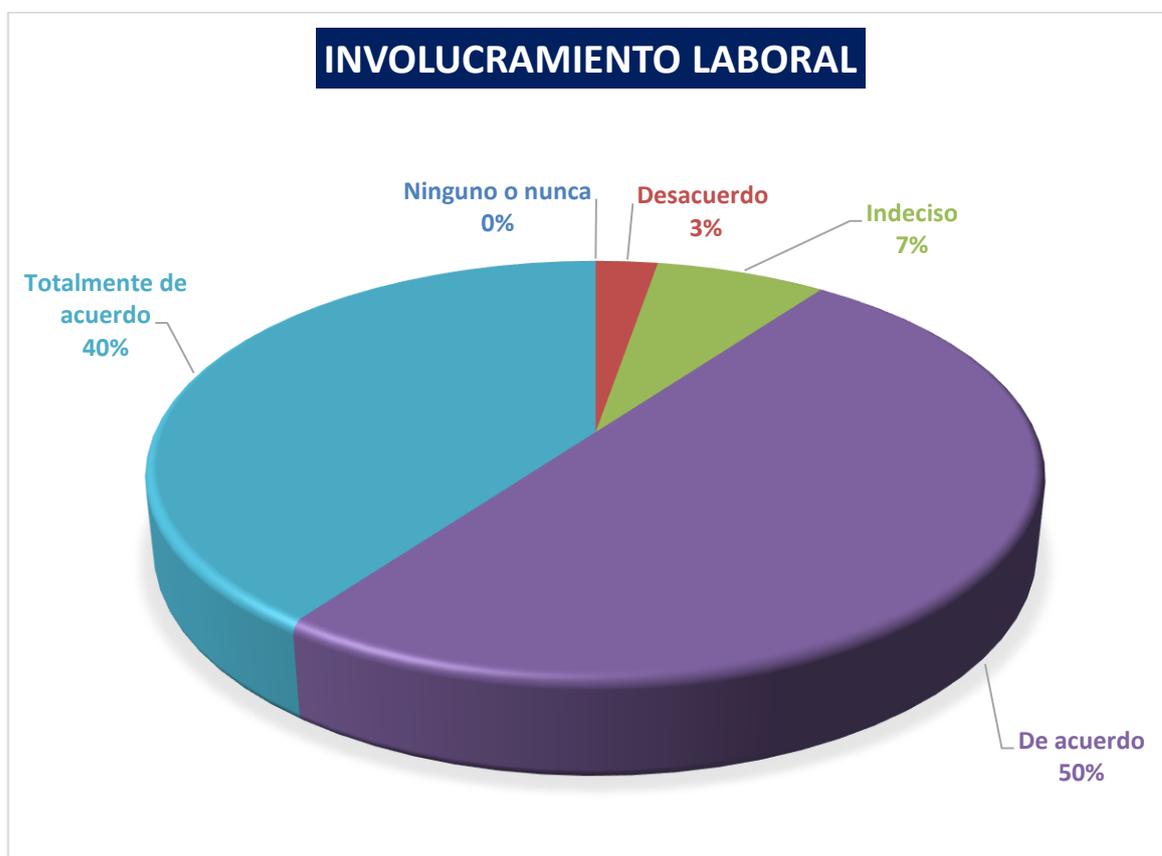


Comentario:

Respecto al factor Autorrealización se observa que el 87% de los trabajadores están conforme y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 44% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 43% se considera de acuerdo).

Asimismo, el 13% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 10% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

Figura 7: Resultados de Involucramiento Laboral como Factor de Clima Laboral

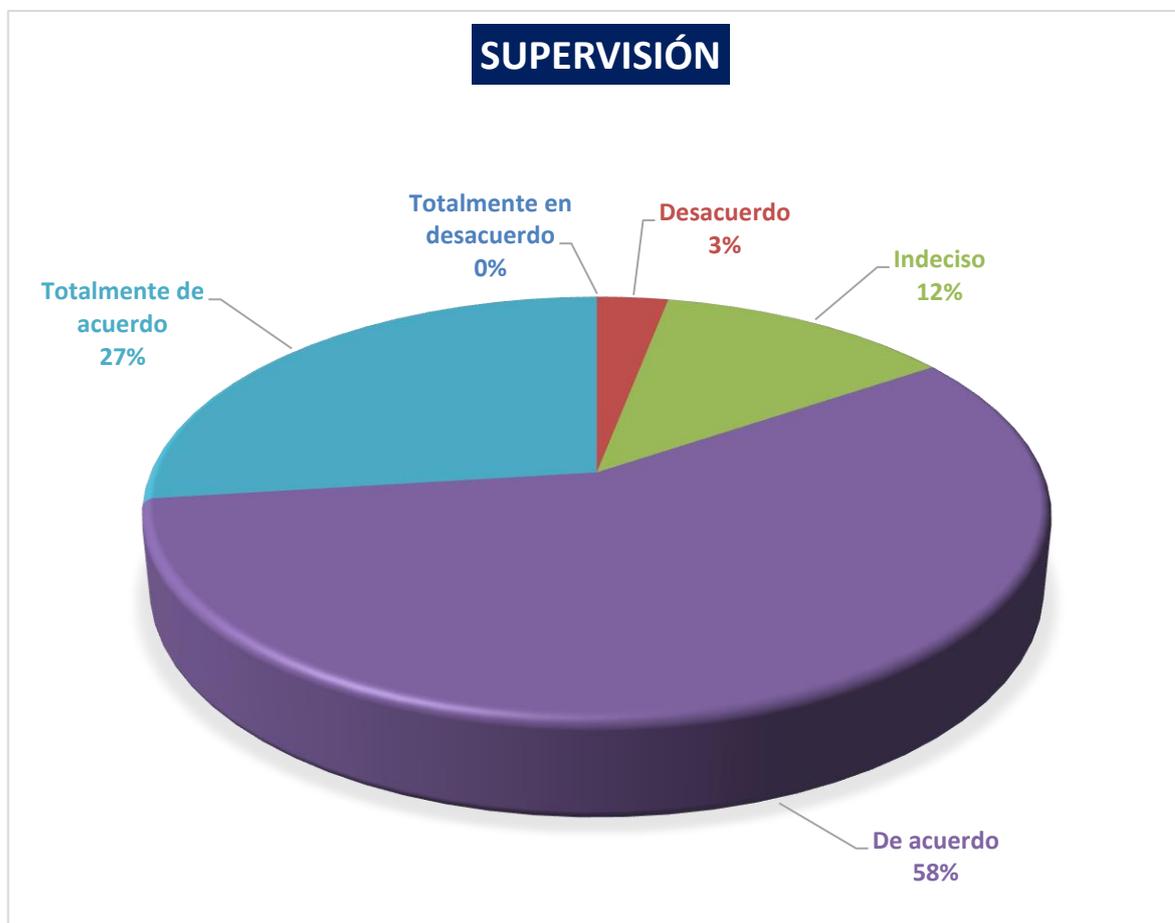


Comentario:

Respecto al factor Involucramiento Laboral se observa que el 90% de los trabajadores están conformes y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 40% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 50% se considera de acuerdo).

Asimismo, el 10% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 7% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

Figura 8: Resultados de Supervisión como Factor de Clima Laboral



Comentario:

Respecto al factor Supervisión se visualiza que el 85% de los trabajadores están conforme y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 27% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 58% se considera de acuerdo).

Asimismo, el 15% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 12% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

Figura 9: Resultados de Comunicación como Factor de Clima Laboral

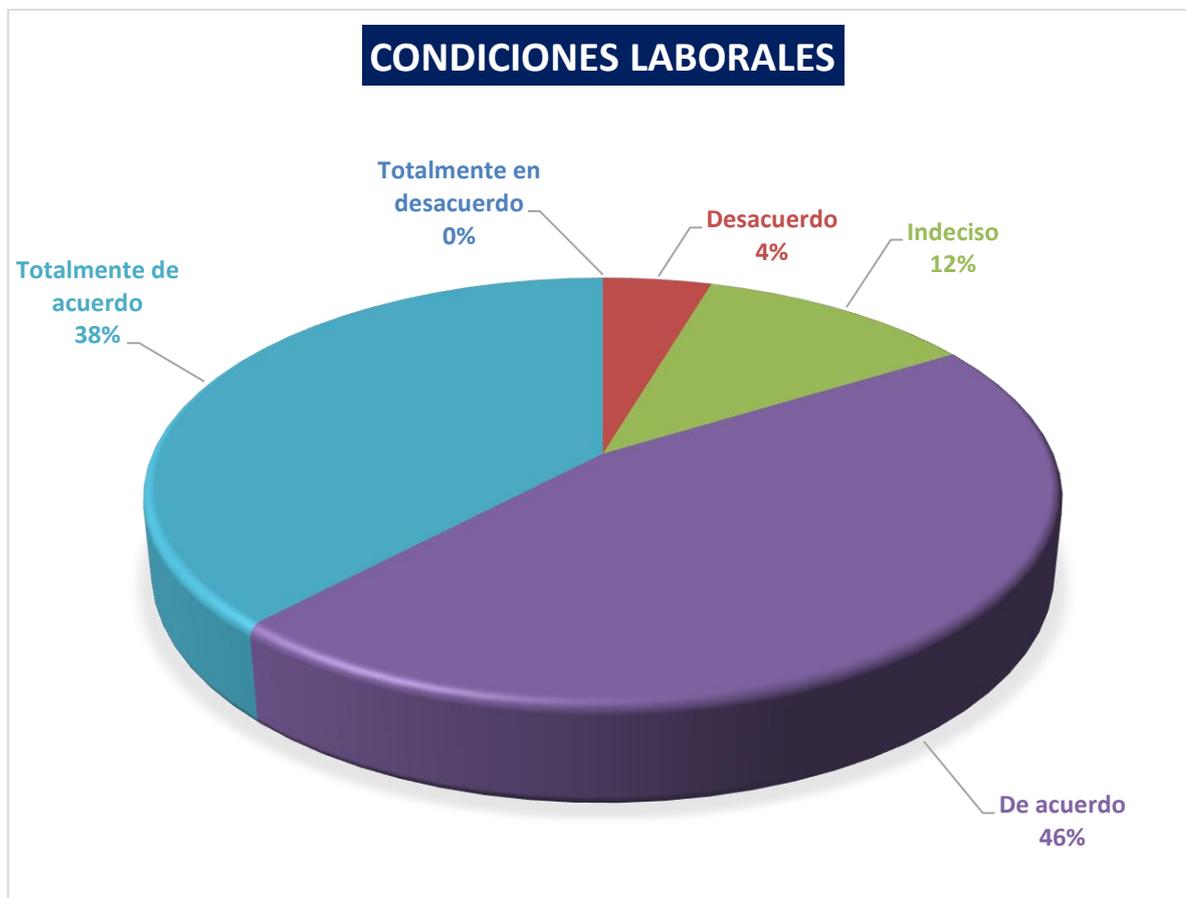


Comentario:

Respecto al factor Comunicación se observa que el 81% de los trabajadores están conforme y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 34% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 47% se considera de acuerdo).

Asimismo, el 19% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 13% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 6% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

Figura 10: Resultados de Condiciones Laborales como Factor de Clima Laboral



Comentario:

Respecto al factor Condiciones Laborales se visualiza que el 84% de los trabajadores están conforme y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 38% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 46% se considera de acuerdo).

Asimismo, el 16% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 12% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 4% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

4.3. Análisis y discusión de los resultados

4.3.1 Objetivo General

Por medio del presente estudio se pretendió determinar el factor de clima laboral en los colaboradores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores, en el año 2017. Para los fines y alcances del estudio se diseñó un cuestionario de 37 ítems con formato de respuestas tipo Likert, según la operacionalización por cada dimensión y sus respectivos indicadores, elaboradas en la Teoría Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. Dicho cuestionario fue satisfactoriamente percibido en la comprensión lectora de las personas entrevistadas. Se hallaron los puntajes de las cinco dimensiones trabajadas, derivados de los ítems que indagan cada una de sus dimensiones.

Con concordancia con la teoría, entre las dimensiones de estudio, el factor predominante (F.P.) de clima laboral es el Involucramiento Laboral el cual representa el 45% de aceptación (media: 0.45), seguido del factor Autorrealización con 43.7% (media: 0.44), Supervisión con 42.3% (media: 0.42), Condiciones Laborales con 41.9% (media: 0.42) y por último Comunicación con 40.7% (media: 0.41), es decir más del 80% de los trabajadores tienen buena percepción sobre el clima laboral existente en el Corporativo Overall.

Los resultados se obtuvieron de las respuestas dadas por los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores. El primer dato observado después del análisis tras la aplicación del cuestionario fue de que los trabajadores del Corporativo Overall - Miraflores participantes obtienen puntuaciones elevadas y muy cercanas en todas las dimensiones (Figura N° 05).

En tal visión se entiende, entonces que la población de estudio en el Corporativo Overall - Miraflores están muy involucrado en sus actividades laborales lo cual está muy relacionado con escuchar la voz del colaborador y hacerlo partícipe de la mejora del ambiente laboral o del propio trabajo. Asimismo, han desarrollado un grado satisfactorio, y de involucramiento laboral ya que los resultados obtenidos nos muestran que el medio laboral es percibido estimulante, favoreciendo el desarrollo

personal y profesional; así mismo es asociado al avance en sus tareas y perspectivas de futuro.

Resultado observado ateniéndonos a los parámetros seguidos, reiterándolo, en la “Teoría Clima Laboral” de Palma Carrillo Sonia. Han desarrollado una percepción de clima favorable, y están creciendo en Identificación con los valores organizacionales, el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Sin duda un avance importante conseguido gracias al Corporativo Overall, en el “involucramiento laboral”, es que se observa que los valores institucionales se asumen como propios y existe convicción del esfuerzo personal y grupal como agente de desarrollo personal e institucional, clave para también avanzar en cada una de las dimensiones de satisfacción laboral, en vista a una mejor y activa participación social y desarrollo personal.

4.3.2 Objetivos Específicos

Consideramos que la relevancia de la distribución de las dimensiones de clima laboral expresadas en esas cifras se entiende mejor si se analizan los objetivos específicos desde la operacionalización conceptual de las dimensiones e indicadores abordados.

En relación con el objetivo específico de la dimensión Autorrealización, se observa que el 87% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 44% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 43% se considera de acuerdo). Asimismo, el 13% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 10% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

El 87% de los trabajadores perciben que la dimensión de Autorrealización, es el segundo factor predominante de buen clima laboral; y como lo delinea en la teoría de Sonia Palma Carrillo, es aquella apreciación del colaborador en relación con las posibilidades del medio

laboral que beneficia el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. El efecto adicional del avance en “autorrealización”, es el logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, satisfacción y orgullo que siente por ello, siempre en conjunción con la red de dimensiones descritas en la teoría de Sonia Palma Carrillo y, al ritmo de los logros en cada una de ellas.

Esto tiene relación con la teoría de los dos factores propuesto por Herzberg (1959) donde el factor motivacional, la cual hace referencia al puesto de trabajo y las actividades relacionadas con la misma, menciona que al estar motivado y satisfecho el trabajador con las actividades que realiza, se puede potenciar la productividad del empleado, caso contrario la productividad baja.

En relación con el objetivo específico de la dimensión Involucramiento Laboral, se visualiza que el 90% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 40% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 50% se considera de acuerdo). Asimismo, el 10% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 7% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

El 90% de los trabajadores perciben que la dimensión de Involucramiento Laboral es el primer factor predominante de buen clima laboral. Precisamente, son entendidas básicamente como el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades. Como tales, siguiendo el predicamento desarrollado por la teoría de Sonia Palma Carrillo, se ha demostrado que el grado de desenvolvimiento de los colaboradores tiene un gran efecto desencadenante ya que ellos se sentirán comprometidos con su trabajo y con la empresa.

Asimismo, sobre la dimensión Involucramiento laboral es pertinente mencionar:

- Que en el Corporativo Overall – Miraflores los colaboradores estarían identificándose con la organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad, participando en el bienestar del entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo, y competitividad de la empresa.
- Que vienen desarrollando a un grado satisfactorio, y están creciendo en destrezas y habilidades (que sin duda habría que reforzar y retroalimentar). Sin embargo, es necesario fortalecer los servicios en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelven, más integrales a fin de elevar el clima laboral y favorecer en su integración social.

Esto tiene relación con la teoría de los dos factores propuesto por Herzberg (1959) donde el factor higiénico, hace referencia a lo externo, como las condiciones de trabajo, los salarios, el clima laboral entre otros, donde se desenvuelve el trabajador, si estos no son los adecuados, se puede generar un bajo desempeño hacia el trabajo.

En relación con el objetivo específico de la dimensión Supervisión, se visualiza que el 85% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 27% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 58% se considera de acuerdo). Asimismo, el 15% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 12% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 3% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

El 85% de los trabajadores perciben que la dimensión de Supervisión es el tercer factor predominante de buen clima laboral, pues abarcan, como lo delinea en la teoría de Sonia Palma Carrillo, a aquella apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de las funciones laborales. El efecto adicional del

avance en “supervisión”, es la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, siempre en conjunción con la red de dimensiones descritas en el modelo de Sonia Palma Carrillo, y, al ritmo de los logros. Asimismo, sobre la dimensión Supervisión es importante mencionar:

- Que en el Corporativo Overall – Miraflores los colaboradores estarían bien supervisados, haciendo que el trabajo sea más sencillo y volviendo a la empresa más efectiva, participando en la mejora del entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo, y eventual competitividad de la empresa.
- Que junto con la retroalimentación o los comentarios dará como resultado mejores colaboradores, sintiéndose completamente integrados al equipo, teniendo como resultado una organización más efectiva y mejor consolidada.

En relación con el objetivo específico de la dimensión Comunicación, se observa que el 81% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 34% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 47% se considera de acuerdo). Asimismo, el 19% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 13% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 6% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

El 81% de los trabajadores perciben que la dimensión de Comunicación es el último factor predominante de buen clima laboral, Según Sonia Palma Carrillo define la comunicación como la percepción del grado de fluidez, claridad, exactitud de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes.

Sobre lo mencionado precedentemente, los colaboradores consideran que hay una regular comunicación en las áreas donde laboran

y esto a su vez puede repercutir en el rendimiento como en el clima laboral que puede sentir dentro de la organización.

En relación con el objetivo específico de la dimensión Condiciones Laborales, se visualiza que el 84% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan con mayor intensidad a esta dimensión (La percepción 38% de los trabajadores, es totalmente de acuerdo respecto a este factor y un 46% se considera de acuerdo). Asimismo, el 16% de los trabajadores están de acuerdo con menor intensidad con esta dimensión (La percepción 12% de los trabajadores lo considera indeciso; sólo un 4% lo considera en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo).

El 84% de los trabajadores perciben que la dimensión de Condiciones Laborales es el penúltimo factor predominante de buen clima laboral, esta dimensión abarca, como lo delinea la teoría de Sonia Palma Carrillo, a aquel reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales fundamentales para el cumplimiento de las actividades encomendadas. Asimismo, sobre la dimensión Condiciones laborales es oportuno mencionar:

- Que en el Corporativo Overall – Miraflores los colaboradores cada vez más exigen buenas condiciones de trabajo que les favorezca desarrollarse profesionalmente, participando en la mejora del entorno de laboral.
- Que al sentirse bien los colaboradores con la empresa y el entorno laboral se espera que los ellos eviten conflictos y logren así mejores resultados en el trabajo.

De acuerdo con lo contrastado con la investigación realizada por Bobbio y Ramos (2010) en la cual determinan que los factores que originan el clima laboral en los trabajadores tienen relación con los factores organizacionales y económicos, haciendo alusión que, si estas condiciones son inadecuadas, como la infraestructura y los sueldos el desempeño hacia el trabajo será deficiente.

4.4. Conclusiones

- El factor Autorrealización en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores obtuvo el 87% de aceptación.
- El factor Involucramiento Laboral, en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores obtuvo el 90% de aceptación.
- El factor Supervisión, en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores obtuvo el 85% de aceptación.
- El factor Comunicación, en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores obtuvo el 81% de aceptación.
- El factor Condiciones Laborales, en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores obtuvo el 84% de aceptación.

4.5. Recomendaciones

En base a los resultados adquiridos y a las conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se van a establecer las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un programa de intervención dirigida a mejorar el Clima Laboral y los cinco factores que lo componen, los cuales son Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, cuatro de ellos con resultados favorables dentro del área del Corporativo Overall – Miraflores, teniendo en cuenta que es la base para que los trabajadores de dicha institución tengan un óptimo desempeño en sus labores diarias.
2. Promover los conocimientos adquiridos en el programa de intervención, para el nuevo personal que en el futuro se incorpore a la empresa.
3. Fortalecimiento del área de empleo, con el propósito de implementar programas integrales y capacitaciones, ofreciendo herramientas a los colaboradores para lograr un cambio en su actitud y desempeño, para obtener un clima laboral sano.
4. Implementación de programas de evaluación del desempeño laboral.
5. Realización de mediciones de clima organizacional periódica, con la finalidad de conservar un ambiente laboral apropiado.

CAPITULO V

INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

Taller de Transformación del Clima Laboral:

Realizar un programa de intervención, elaborado a través de talleres para realizar una transformación al problema que presentan los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores, el cual es clima laboral.

5.2. Justificación del Problema

El presente programa de intervención tiene como fin cumplir con las recomendaciones justificadas y definidas para transformar el clima laboral, así mismo contribuir en el área organizacional para conocer la importancia sobre el clima laboral y como la percepción de los trabajadores influye en su desempeño y en su motivación para realizar sus labores diarias, teniendo como lugar de estudio al personal administrativo del Corporativo Overall en el distrito de Miraflores.

Asimismo, contribuir con la empresa, dándole a conocer la importancia del clima laboral, ya que eso permite que los trabajadores tengan una actitud positiva hacia el trabajo.

Al mejorar los niveles de clima laboral, permite mejorar en los siguientes aspectos:

- Actitud hacia el centro de trabajo
- Trabajo en equipo
- Mejorar las relaciones interpersonales
- Compromiso de los trabajadores haciendo los objetivos de la empresa con propios.
- Identificación con su centro de labores.
- Conservar motivados a los trabajadores.
- Baja rotación y ausentismo de personal.

Del Carpio Alva Pablo Kevin (2017), realizó un “**estudio de caso organizacional: programa de intervención del clima laboral en el área de recursos humanos de una empresa privada**” - Lima, investiga el clima laboral predominante dentro del área de recursos humanos de una empresa privada de telecomunicaciones y, a su vez, crea un programa para rectificar las posibles irregularidades buscando afianzar los puntos positivos encontrados. Para ello, se desarrolló un estudio de caso aplicado a 32 colaboradores de ambos sexos, para lo cual se recurrió a la Escala del Clima Laboral de Sonia Palma. Antes del programa de intervención se consiguió los siguientes puntajes. Autorrealización personal 59%, Involucramiento laboral 66%, Supervisión 72%, Comunicación 75% y Condiciones laborales 66%. Luego del programa de intervención se consiguió los siguientes puntajes. Autorrealización Personal 63% (4% más), Involucramiento Laboral 69% (3% más), Supervisión 73% (1% más), Comunicación 78% (3% más) y Condiciones laborales con 68% (2% más). De este modo se encontró un incremento en todos los factores, en especial el de Autorrealización personal, asimismo el factor de Comunicación se mantuvo como el más alto.

5.3. Establecimiento de objetivos

Conforme a los resultados obtenidos, se plantea los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Modificar el clima laboral para que este se considere “Favorable”, dando a conocer los factores inherentes a dicho clima laboral, y estos sean usados como fuente de aprendizaje por los trabajadores de la empresa.

Objetivo Específico:

- Lograr que los jefes se interesen más por su personal, asimismo que conozcan las necesidades de ellos y los recursos que necesitan para desarrollar sus actividades.

- Que los trabajadores estén satisfechos de trabajar y pertenecer a la empresa de la cual forman parte.
- Que los colaboradores se sientan cómodos trabajando en un ambiente confortable, seguro donde puedan desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada.
- Hacer sentir a los colaboradores valiosos para la institución en función a su trabajo.
- Conservar motivados a los colaboradores, recompensándolos por sus servicios prestados fuera de horario, solicitado por sus responsables.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención sobre clima laboral está dirigido a los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores, la cual está conformada por 50 trabajadores, 23 hombres y 27 mujeres de diversas edades y diversos puestos de trabajo.

5.5. Metodología de la Intervención

El modelo que se va a aplicar es la Investigación - Acción Participativa (IAP) de Tomás Alberich (2007) - Benlloch (Castellón), enfatiza que es un método de estudio y acción de tipo cualitativo, que busca alcanzar resultados confiables para optimizar situaciones colectivas. A través de ella, los colaboradores van a participar activamente en el análisis de la realidad y en las acciones concretas que propicia este programa para mejorar el clima laboral. Esta metodología ayudará en la aplicación del programa porque sus principales características están enmarcadas en la investigación que nos va a permitir conocer el contexto real de las relaciones laborales y a través de este programa podamos lograr la participación de los colaboradores mediante la estrategia lúdica que permite el aprendizaje a través del juego, existiendo una gran variedad de actividades divertidas y agradables en las que se puede encerrar contenidos. Asimismo, dentro de este enfoque, mi papel dentro de este programa será:

- ✓ Actuar como facilitador.
- ✓ Estimular el cambio (a través de la reflexión colectiva).
- ✓ Ayudar a los colaboradores en el análisis.
- ✓ Capacitar a los colaboradores para que actúen.
- ✓ Permitir examinar diferentes alternativas de acción y asesorar en la aplicación.
- ✓ Supervisar la calidad del proceso.

A través de las sesiones desarrolladas en el programa de intervención, se tiene una idea más clara acerca del clima laboral y su importancia, llevando a modificar la actitud hacia el trabajo de manera conveniente y favorable. Asimismo, el programa de intervención se hará efectivo a través de cinco sesiones:

- **Sensibilización:** Hacer comprender a la Gerencia General y los responsables con personal a cargo, la importancia y el valor que tiene el personal administrativo de la empresa. Mediante la charla se tratará de hacer reflexionar que los recursos importantes de la empresa son los colaboradores, por tal motivo es necesario saber sus necesidades y crear estrategias para conservar conformes a los colaboradores.
- **Motivación:** Motivar a los trabajadores a lograr cumplir sus objetivos personales como organizacionales. Mediante el taller se busca generar una conducta positiva hacia el trabajo, donde realicen sus labores adecuadamente y que tengan un buen desempeño en el trabajo.
- **Clima Laboral:** Generar un ambiente confortable y mejorar las percepciones de los trabajadores a cerca del ambiente laboral donde desarrollan sus actividades.
Mediante el taller se busca mejorar el ambiente laboral, donde exista trabajo en equipo, el compañerismo, la integración entre el personal y que el ambiente sea placentero para realizar las funciones.

- **Reconocimiento:** Expresar a los trabajadores las buenas labores realizadas, recompensándolos por sus esfuerzos realizados. Mediante el programa de reconocimiento, se busca mejorar la puntualidad, el esfuerzo realizado y la asistencia al trabajo de manera permanente, motivándolos y reconociendo a los trabajadores por su compromiso con la empresa.
- **Incentivo:** Estimular a los trabajadores a que sigan mejorando su productividad y su rendimiento laboral. Mediante el programa de incentivos económicos, se busca mejorar la motivación en los trabajadores, así como mejorar la productividad y el apoyo hacia los demás para desarrollar las tareas solicitadas.

Sesión 1: Charla de sensibilización a la Gerencia General y Responsable de Personal

Concientizar a la Gerencia y los responsables que cuentan con personal a cargo, que los recursos más significativos de toda empresa son los trabajadores y, a ellos se debe el éxito y productividad de la empresa, logrando que exista buena relación interpersonal entre trabajadores y jefes, comunicación afectiva y, que se pueda reconocer a los trabajadores administrativos por los esfuerzos realizados.

Sesión 2: Motivación

Generando altos niveles de motivación ya que es la fuerza que estimula al individuo a realizar una determinada actividad o mostrar una actitud positiva hacia el trabajo y que se encuentre fuertemente motivado, logrando que el trabajador asista a su centro de labores teniendo una actitud positiva.

Sesión 3: Clima Laboral

Mejorar las percepciones de los trabajadores que forman parte de la organización con respecto al trabajo, al ambiente físico y todo aquello que afecta el entorno.

Sesión 4: Programa de Reconocimiento

Generar una actitud correcta en los trabajadores, haciéndolos sentir valorados, reconocidos e importantes por parte de la empresa, en función a su esfuerzo y aportaciones para la empresa. Asimismo, premiándolos por su puntualidad, esfuerzo, asistencias entre otros.

Sesión 5: Programa de Incentivos Económicos

El objetivo principal con este programa es motivar, reconocer y premiar a los trabajadores por su desempeño laboral en la empresa, o al alcanzar los objetivos de manera individual o grupal, generando que el desempeño sea mayor cada vez en las actividades realizadas. Asimismo, recompensándoles por su desempeño, productividad, entre otros.

5.6. Recursos:

Conforme con el programa de intervención realizado, se necesita recursos para lograr mejorar los niveles de satisfacción laboral, tales como:

- Técnica:

- Observación
- Capacitación
- Trabajo en Equipo
- Integración
- Sensibilización
- Motivación

- Recursos

- Evaluador
- Sala de Capacitación para todo el personal
- Proyector para mostrar imágenes
- Mesas
- Sillas
- Lapiceros
- Formato de Asistencia
- Formato de encuesta sobre lo realizado.

- Laptop
- Folletos

Al finalizar las sesiones que forman parte del programa de intervención, se realizará una encuesta referente a lo realizado y a las mejoras que la empresa pretende obtener.

5.7. Cronograma

El programa de intervención se desarrollará en cinco sesiones, programa cada sesión una vez a la semana a realizarse los sábados en un tiempo de dos horas aproximadamente por cada sesión, en coordinación con la Gerencia General, Recursos Humanos y los responsables del personal administrativo.

N°	CAPACITACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	SESIONES	LUGARES DE CAPACITACIÓN	JUNIO					JULIO				AGOSTO				
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Charla de Sensibilización	Recursos Humano (RR.HH)	1 sesión	Sala de Capacitación				X										
2	Taller Motivacional	Recursos Humano (RR.HH)	1 sesión	Sala de Capacitación					X									
3	Taller de Clima Laboral	Recursos Humano (RR.HH)	1 sesión	Sala de Capacitación						X								
4	Programa de Reconocimiento	Recursos Humano (RR.HH)	1 sesión	Sala de Capacitación							X							
5	Programa de Incentivos Económicos	Recursos Humano (RR.HH)	1 sesión	Sala de Capacitación								X						

5.8. Actividades

Sesión 1

Charla de sensibilización a la Gerencia General y Responsable de Personal

Fundamentación	En este proceso, se busca sensibilizar a los Gerentes, coordinadores y jefes inmediatos, para mostrar importancia a los colaboradores y mejorar los niveles de clima laboral en ellos.
Objetivo	Lograr que los jefes se interesen más por su personal, asimismo que conozcan las necesidades de ellos y los recursos que necesitan para desarrollar sus actividades.
Metodología	La charla de sensibilización se desarrollará por el psicólogo de la empresa que evidencie los resultados obtenidos de la investigación de la empresa.
Técnica	- Sensibilización
Recursos	- Trabajador Social - Capacitador (psicólogo) - Sala de Capacitación - Sillas - Mesas - Proyector - Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	- Trato al personal - Reconocimiento al personal
N° de Sesiones	Una sola sesión

Sesión 2

Taller Motivacional

Fundamentación	En este proceso se busca motivar a los colaboradores, generando una actitud positiva hacia el trabajo.
Objetivo	Que los colaboradores estén conforme de trabajar y pertenecer a la empresa de la cual forman parte.
Metodología	El taller motivacional lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	<ul style="list-style-type: none">- Dinámicas Grupales- Integración del personal- Trabajo en equipo
Recursos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador Social- Capacitador (psicólogo)- Sala de Capacitación<ul style="list-style-type: none">- Sillas- Mesas- Proyector- Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	Cambio de actitud
N° de Sesiones	Una sola sesión

Sesión 3

Taller de Clima Laboral

Fundamentación	En este proceso se pretende mejorar las percepciones acerca del ambiente de trabajo, las funciones que realizan, incentivando el trabajo equipo.
Objetivo	Que los colaboradores se sientan cómodos trabajando en un ambiente confortable, seguro donde puedan desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada.
Metodología	El taller de clima lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	<ul style="list-style-type: none">- Dinámica Grupal- Integración- Trabajo en equipo
Recursos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador Social- Capacitador (psicólogo)- Sala de Capacitación<ul style="list-style-type: none">- Sillas- Mesas- Proyector- Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 horas aproximadamente.
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none">- Trabajo en Equipo- Compromiso
N° de Sesiones	Una sola sesión.

Sesión 4

Programa de Reconocimiento

Fundamentación	En este proceso se pretende reconocer a los colaboradores por los logros alcanzados en función a su trabajo.
Objetivo	Hacer sentir a los colaboradores valiosos para la empresa en función a su trabajo.
Metodología	El Programa de Reconocimiento lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	Premiación al esfuerzo, idea aportada, que se entregará por los responsables de área (tomatodo, monederos, entre otros).
Recursos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador Social- Capacitador (psicólogo)- Sala de Capacitación- Sillas- Mezas- Proyector- Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 horas aproximadamente.
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none">- Puntualidad- Esfuerzo- Asistencia
N° de Sesiones	Una sola sesión.

Sesión 5

Programa de Incentivos Económicos

Fundamentación	En este proceso se pretende mejorar la motivación, el desempeño, la productividad y los servicios prestado por intermedio de los beneficios económicos.
Objetivo	Conservar motivados a los colaboradores, recompensándolos por sus servicios prestados fuera de horario, solicitado por sus responsables.
Metodología	El Programa de Incentivo Económico lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	Bonos económicos en función al desempeño, que se entregará inmediatamente después del servicio realizado por los jefes (cantidad acorde con lo aprobado por gerencia).
Recursos	<ul style="list-style-type: none">- Trabajador social- Capacitador (psicólogo)- Sala de Capacitación<ul style="list-style-type: none">- Sillas- Mezas- Proyector- Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 horas aproximadamente.
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none">- Motivación- Productividad- Apoyo
N° de Sesiones	Una sola sesión.

Bibliografía

- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas. Satisfaction). *Revista International Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Robbins, S. (2005) *Comportamiento Organizacional México*: Alfaomega
- Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención primaria*, 31(4), 227-233. Software SPSS Statistic Versión 21 en español.
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Sánchez N. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral en el desempeño de los trabajadores y directivos de una instalación turística. Escuela Nacional de Salud Pública. Pdf. Cuba. 2012. Disponible en <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/viewFile/973/920>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 1). México: Mcgraw-Hill.
- Sánchez D. (2013). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa embotelladora". Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán.
- Robbins, S. (2005) *Comportamiento Organizacional México*: Alfaomega
- Palma, S. (2001) Factores de Satisfacción Laboral. *Revista Debates* N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP.
- Palma, S. (2001) Factores de Satisfacción Laboral. *Revista Debates* N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP.
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1, Lima: Facultad Psicología URP.

- Monteza, N. (2010). Influencia del clima laboral en la satisfacción de enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. Tesis de Maestría. Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Matews C. y Otros (2005). "Clima Laboral y desarrollo de Equipos de Trabajo y su Motivación".
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. D.F, México: McGraw-Hill.
- González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., Morales Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21.
- Federson, E. (2010). "La relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional".
- Flórez, J. (2000) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: U. Pacífico.
- Duran, G y Kremerman, M. (2003). "La relación del Clima laboral y satisfacción laboral". PDF.
- Duran, G y Kremerman, M. (2003). "La relación del Clima laboral y satisfacción laboral". PDF.
- Durán, G. (2012). "Relación de Condiciones Laborales del Clima Organizacional, Liderazgo de supervisión y Estados Emocionales en los Supervisores, asesores de venta y administrativos en trabajadores en empresas Retail de compra y venta de ropa en la ciudad de Chile. Pdf. Chile.
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Castillo (2014) *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* Tesis PUC. Lima.
- Chauca 2015 en su tesis *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. Tesis. PUC Lima.

- Carrillo, S. P. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Materiales*, 13, 56.
- Burón, C. G. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones económicas*, 31(3), 415-444
- Arias G. y Arias C. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo [edición electrónica]* Vol. 16 (51) Sep-Dic, 185-191. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Documents/E51Art%C3%ADculo%20original%209.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Abril, H. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado desde http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec_37_lectura_seinstrumentos.pdf

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	<p>Variable: Clima Laboral El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004).</p>	Tipo: Descriptiva, enfoque cuantitativo.
¿Cuál es el factor de clima laboral que abunda en el área de empleo del clima laboral en los trabajadores administrativos el Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	Determinar el factor de clima laboral que abunda en el área de empleo del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		Diseño: No experimental corte transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Muestra: Probabilística, se toma una muestra representativa de 50 personas de ambos sexos, en los rangos de edades de 20 a 38 años.
A. ¿Cuál es la autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	A. Determinar la autorrealización como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		Técnica: Procesamiento mediante el Software de la Escala de Clima Laboral (Palma, 2004).
B. ¿Cuáles es el involucramiento laboral, como factor del clima laboral en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	B. Determinar el involucramiento laboral como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		Instrumento: Se utilizó la teoría propuesta sobre las Dimensiones de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004), para crear la prueba.
C. ¿Cuál es la supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	C. Determinar la supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		
D. ¿Cuál es la comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	D. Determinar la comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		
E. ¿Cuál es las condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores?	E. Determinar las condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores administrativos del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.		

Anexo 2: Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 29 de noviembre del 2017

Carta N° 3207-2017-DFPTS

Señora
KAREN ALVAREZ TIBURCIO
GERENTE GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN
CORPORATIVO OVERALL

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Ingrid Karina BORDA CANDIA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 48-200367-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RCS/wh
Id. 781821

Anexo 3: Instrumento

INSTRUCCIONES

Se presentan una serie de afirmaciones sobre la violencia familiar. Responda, marcando con una cruz, según el grado en que se sienta identificada con cada frase. Tenga en cuenta la siguiente escala de importancia. A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su Ambiente Laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

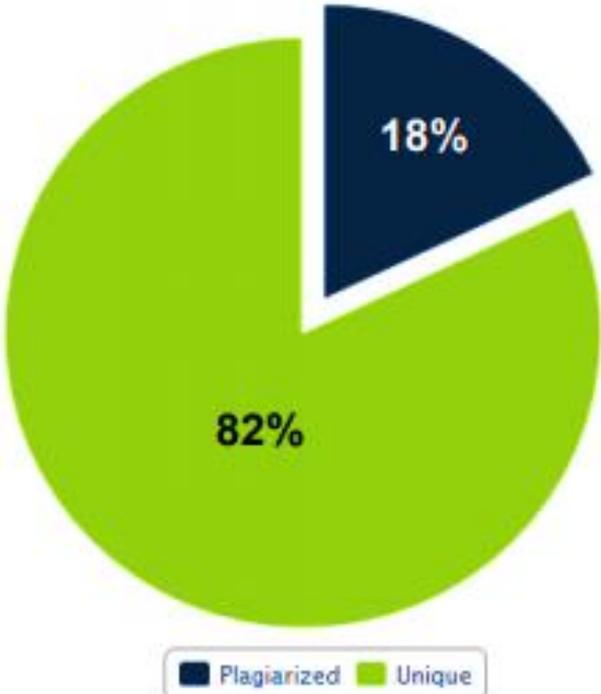
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Hay oportunidades de progresar y crecer en la institución.					
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
3	Las actividades en las que se trabaja posibilitan aprender y desarrollarse.					
4	Realizar las tareas diarias en el trabajo, facilita el desarrollo del personal.					
5	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
6	La empresa impulsa el desarrollo del personal.					
7	Los objetivos de trabajo se relacionan con la visión de la institución.					
8	Se consideran los logros en el trabajo.					
9	La organización es una buena elección para alcanzar calidad de vida laboral.					
10	Se encuentra comprometido con el éxito en la organización.					
11	Los objetivos de trabajo son desafiantes.					
12	Cada empleado se considera elemento clave para el éxito de la organización.					
13	Los trabajadores toman decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
14	Están comprometidos los trabajadores con la organización.					
15	Las responsabilidades del puesto están definidas.					
16	El jefe se interesa por el crecimiento profesional de sus empleados.					

17	Los altos niveles de desempeño son valorados.					
18	Se dispone de un procedimiento para el control y seguimiento de las actividades realizadas.					
19	El trabajo se lleva a cabo en función a procedimientos o planes establecidos.					
20	En mi oficina, la información circula correctamente.					
21	En los grupos de trabajo, existe un vínculo armonioso.					
22	Existe varios canales de comunicación.					
23	El grupo con el que trabaja es un equipo bien unido.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	La institución impulsa y promueve la comunicación interna.					
26	Existe colaboración entre el personal de las diferentes oficinas.					
27	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.					
28	Tus compañeros de trabajo se ayudan entre sí.					
29	En la organización, se renueva constantemente los métodos de trabajo.					
30	Se recibe la preparación necesaria para desempeñar bien el trabajo.					
31	En la oficina, se realizan mejor las cosas cada día.					
32	Se cuenta con la oportunidad de desempeñar el trabajo lo mejor que se puede.					
33	Existe buen manejo de los recursos.					
34	Existen normas y procedimientos como modelos de trabajo.					
35	El salario es atractivo en comparación con la de otras organizaciones.					
36	Encuentra un trato justo en la institución.					
37	El salario está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

Trabajo de Suficiencia Profesional
Clima laboral en los trabajadores del Corporativo Overall sede ubicada en el distrito de Miraflores.
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social
Presentado por:
Autora: Ingrid Karina Borda Candia

Lima-Perú
2018

PlagiarismCheckerX Summary Report



Date	domingo, Junio 24, 2018
Words	2207 Plagiarized Words / Total 11870 Words
Sources	More than 297 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

ingrika candia <ingridka.candia@gmail.com>

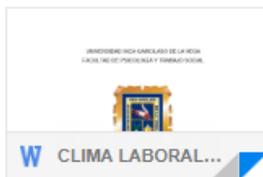
para Fernando ▾

Buenas tardes
Profesor **Fernando**

Tengo mi trabajo de investigación de CLIMA LABORAL ya terminado y deseo que me de el visto bueno, ya realicé las correcciones de las observaciones que me hizo.

Quedo atenta a su pronta respuesta.

Ingrid Borda Candia
Trabajadora Social
RPC: 977 193 632



Fernando Ramos

para mí ▾

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. **Fernando Ramos Ramos**