

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento, Sede Lima – 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Leslie Rocío Torres Moreno

Lima – Perú

2018

**Dedicatoria:**

A mis padres Juan y Piedad por su amor y apoyo incondicional que me brindan día a día.

A Patricia por ser mi amiga, mi hermana y sobre todo mi madre, por ser el gran ejemplo de perseverancia

A mí querido hijo Liam por ser el pilar de mi vida, mi motor y motivo por el cual luchare cada día.

Cada paso, cada logro será siempre pensando en ustedes.

### **Agradecimiento:**

A Dios por regalarme cada mañana y por bendecir mi camino.

A Liam por ser la razón de mi existir y el impulso constante de mi vida.

A mis padres por su apoyo y por la confianza depositada en mí.

A Patty por el amor y apoyo incondicional.

A mi tío Abel por sus consejos, su amor y confianza.

A mi familia en general por alentarme a seguir creciendo en lo personal y profesional.

A la profesora Mg. Anabel por guiarme en todo el proceso de mi investigación.

“La satisfacción radica en el esfuerzo, no en el logro. El esfuerzo total es una victoria completa”.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPS y TS 2017, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima – 2018”, 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 adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Leslie Rocío Torres Moreno

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación .....	iv
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Abstract .....	x
Introducción.....	xi
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema .....	15
1.1.1 Problema principal.....	15
1.1.2 Problemas secundarios.....	16
1.3 Objetivos .....	16
1.1.3 Objetivo general .....	16
1.1.4 Objetivos específicos .....	16
1.4 Justificación e importancia .....	17
<b>Capítulo II. Marco Teórico Conceptual .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.2. Bases Teóricas .....	24
2.2.1. Clima Organizacional.....	25
2.2.2. Orígenes y Antecedentes del Clima Organizacional .....	28
2.2.3. Aspecto del Clima Organizacional.....	29
2.2.4. Importancia del Clima Organizacional .....	30

2.2.5. Características del Clima Organizacional .....	31
2.2.6. Tipos del Clima Organizacional .....	33
2.2.7. Consecuencias del Clima Organizacional .....	36
2.2.8. Teorías que sustentan el Clima Organizacional .....	38
2.2.9. Dimensiones del Clima Organizacional .....	40
2.3. Definiciones Conceptuales .....	42
<b>Capítulo III. Metodología</b> .....	<b>43</b>
3.1. Tipo de la investigación .....	43
3.2. Diseño de la investigación .....	44
3.4. Identificación de las variables y operacionalización .....	48
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	48
<b>Capítulo IV. Presentación, Procesamiento y Análisis de Resultados</b> .....	<b>52</b>
4.1. Presentación de resultados de datos generales.....	52
4.2. Presentación de resultados de datos específicos .....	55
4.3. Discusión de los resultados.....	61
4.4. Conclusiones.....	63
4.5. Recomendaciones.....	64
<b>Capítulo V. Programa de Intervención</b> .....	<b>66</b>
5.1. Denominación del programa .....	66
5.2. Justificación del programa.....	66
5.3. Propósito .....	67
5.4. Establecimiento de objetivos: .....	67
5.5. Sector al que se dirige:.....	68
5.6. Metodología de intervención “Animación Sociocultural” .....	68
5.7. Sesiones de las actividades .....	71
5.8. Cronograma .....	78
<b>Referencia Bibliográfica</b> .....	<b>79</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>85</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	84

Anexo 2 .....	86
---------------	----

## Índice de Tablas

<b>TABLA 1:</b> POBLACIÓN ESTUDIADA .....	45
<b>TABLA 2:</b> MUESTRA ESTRATIFICADA .....	47
<b>TABLA 3:</b> DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO .....	49
<b>TABLA 4:</b> ESCALA DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	50
<b>TABLA 5:</b> BAREMO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	50
<b>TABLA 6:</b> OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	50
<b>TABLA 7:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN LA EDAD.....	52
<b>TABLA 8:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN EL GÉNERO. ....	53
<b>TABLA 9:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN LA UNIDAD ORGÁNICA DONDE LABORAN .....	54
<b>TABLA 10:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN. ....	55
<b>TABLA 11:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL. ....	56
<b>TABLA 12:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SUPERVISIÓN. ....	57
<b>TABLA 13:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN.....	58
<b>TABLA 14:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES. ....	59
<b>TABLA 15:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES. ....	60

## Índice de Figuras

<b>FIGURA 1:</b> DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
<b>FIGURA 2:</b> FÓRMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA .....	46
<b>FIGURA 3:</b> FÓRMULA DE LA MUESTRA ESTRATIFICADA .....	47
<b>FIGURA 4:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN LA EDAD.....	52
<b>FIGURA 5:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN EL GÉNERO. ....	53
<b>FIGURA 6:</b> DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS COLABORADORES DEL MVCS SEGÚN LA UNIDAD ORGÁNICA DONDE LABORAN. ....	54
<b>FIGURA 7:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN. ....	55
<b>FIGURA 8:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO. ....	56
<b>FIGURA 9:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SUPERVISIÓN. ....	57
<b>FIGURA 10:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN. ....	58
<b>FIGURA 11:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL MVCS, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES.....	59
<b>FIGURA 12:</b> NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO, SEDE LIMA – 2018.....	60

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima – 2018. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental – transversal y de un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 84 colaboradores de una población de 108. El instrumento utilizado para el proceso de recolección de datos es la Escala de Clima Organizacional (CO) de Sonia Palma, la cual consta de 50 ítems, que evalúa las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Luego se realizó el vaciado de los datos en el programa SPSS 22, donde se calcularon las frecuencias y porcentajes. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel del clima organizacional percibido por los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es de un nivel favorable con un porcentaje de 77,4%, el cual se ve reflejado y basado por cada resultado porcentual obtenido a nivel favorable en las siguientes dimensiones: autorrealización con un 61,9% , involucramiento laboral con un 66,7%, supervisión con un 76,2%, comunicación con un 61,9% y condiciones laborales con un 71,4%.

Se establece como conclusión que: El nivel del clima organizacional en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – Sede Lima, es de nivel favorable debido a la percepción de los colaboradores hacia la organización y hacia sus superiores.

**Palabras Claves:** clima organizacional, clima laboral, percepción, desarrollo, motivación.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to identify the level of organizational climate in the collaborators of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation, Lima Office-2018. The research is descriptive, non experimental - transversal and quantitative approach. The sample consisted of 84 employees from a population 108. The instrument used for the data collection process is the Organizational Climate (CO) Scale of Sonia Palma, which consists of 50 items, which evaluates the dimensions of self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions.

Then the data was emptied in the SPSS 22 program, where the frequencies and percentages were calculated. The results of the investigation determined that the level of organizational climate perceived by employees of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation is at a favorable level with a percentage of 77.4%, which is reflected and based on each percentage result obtained at a favorable level in the following dimensions: self-realization with 61.9%, labor involvement with 66.7%, supervision with 76.2%, communication with 61.9% and working conditions with 71.4%.

It is established as a conclusion that: The level of organizational climate in the Ministry of Housing, Construction and Sanitation-Sede Lima, is of a favorable level due to the perception of the collaborators towards the organization and towards their superiors.

**Key words:** organizational climate, work climate, perception, development, motivation.

## INTRODUCCIÓN

Toda organización debería de contar con un buen clima organizacional, por lo que la idea de ello se basa en la influencia que desempeña sobre el comportamiento de los colaboradores y su relación con el ámbito laboral.

Hoy en día el Clima Organizacional es un tema muy relevante e importante a nivel mundial, porque depende de cómo las organizaciones influyan o intervengan con cada uno de sus colaboradores para que haya un impacto positivo o negativo en el ambiente de trabajo, lo que repercutiría de forma favorable o desfavorable en el desarrollo de la institución.

Específicamente en nuestro país en los últimos años las organizaciones están prestándole más atención a dicho tema, esto se evidencia mediante los puestos que se están abriendo al mercado con respecto al clima laboral, no obstante, a las organizaciones aún les falta enfatizar más este tema.

A pesar de las diferentes conceptualizaciones que hay sobre ello, para la mayoría de autores el Clima Organizacional viene hacer la percepción que el colaborador tiene de su institución por lo que influye en la conducta, comunicación y motivación que tengan los colaboradores dentro de la organización. Según Baguer (2009), el clima organizacional es el ambiente humano donde se desenvuelven los trabajadores; este clima influye para que el trabajador brinde sus conocimientos y habilidades.

Brunet (2011), por su parte en su libro *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”* fundamenta que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Por lo que depende como el colaborador visualice el clima en su ambiente laboral su satisfacción será de un nivel bajo o alto de acuerdo a las necesidades o problemática que haya superado e igualmente su rendimiento dentro de la organización se verá perjudicado positiva o negativamente.

Por lo antes expuesto, la presente investigación busca determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores de Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede Lima – 20118.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), es el ente rector en materia de Urbanismo, Vivienda, Construcción y Saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, contribuyendo a la competitividad y al desarrollo sostenible del país, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos.

El presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, comprende el planteamiento de problema, se hace anuncio a la problemática que se va tratar y formulación del problema, así también se plantean los objetivos generales y específicos, luego de ello se desarrolla la justificación donde a conocer la importancia de la investigación.

Capitulo II, contiene el marco teórico conceptual, donde se hace referencia de los antecedentes nacionales e internacionales, luego las bases teóricas donde se hace referencia todos los temas específicos de la investigación y por último se desarrollan la definición conceptual.

Capitulo III, se desarrolla toda la metodología, donde se describe el tipo de investigación, diseño, se hace de conocimiento la población y muestra de estudio y el instrumento.

Capitulo IV, se estable el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron de la recolección de información mediante la encuesta, luego se realizó la discusión, conclusión y por último se determinaron las recomendaciones.

Capítulo V, se desarrolla el programa de intervención dándole con el fin de darle una solución o mejora a la problemática en estudio

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La percepción de los colaboradores sobre su centro laboral es muy importante dado que esto influye en las relaciones entre compañeros de trabajo, actitudes hacia sus superiores y el desempeño o productividad en el trabajo. Sin embargo, existen aún algunas instituciones que hacen caso omiso al tema y no aportan a la unión e integración de los esfuerzos de los colaboradores.

Cuando una empresa desea crecer y conseguir sus metas debe considerar como prioridad a su recurso humano con que cuenta para que lo demás se haga realidad. El darles un buen trato y posibilidades de crecimiento profesional, serán el motor más importante para retener al talento y que este revierta todo su esfuerzo en favor de la institución. Además, sirve de modelo y ejemplo para el personal nuevo, que deberá adecuarse y compartir los ideales del grupo.

El hablar de clima organizacional compromete conocer por parte de los colaboradores la misión, visión, valores, y planes de la institución con la finalidad de que estos sean compartidos e interiorizados de manera que se reflejen en el comportamiento de estos de forma positiva. Pero el problema se da cuando la percepción y las actitudes de colaboradores se dan de forma negativa, producto de la insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral se debe a varios factores, algunos de los más importantes son inadecuado ambiente físico estructural (instalaciones de la empresa), falta de motivación, inadecuada política salarial, falta de oportunidades de crecimiento profesional, malas relaciones entre compañeros de trabajo y con los superiores, etc.

Cuando la empresa o institución no interviene para mejorar la mala imagen y percepción que tienen los colaboradores se presentan casos de ausentismo laboral, rotación laboral, baja productividad, falta de motivación de los colaboradores, entre

otros. Esto representa un grave peligro para el crecimiento y éxito de una organización.

Recordemos que el Perú, es reconocido por ser un país emprendedor, de grandes ideas y con un alto índice de empresas top a nivel de América Latina y el mundo, por tanto, se distingue por una adecuada gestión del talento humano.

El estudio de clima laboral u organizacional desarrollado en América Latina en el año 2015, enfatizó el análisis en 15 países y en un total de 500 empresas, obteniendo como resultado un descenso del 2.25% en cuanto al manejo del clima organizacional. Lo cual muestra la falta de concientización por parte de los directivos de las empresas e instituciones por mejorar su realidad y la de sus trabajadores.

En dicho estudio, destacaron países como Ecuador, Honduras y República Dominicana como aquellos con mejor clima organizacional, lo cual evidentemente favorece a su crecimiento empresarial. Este ejemplo requiere ser imitado por los demás países para lograr un crecimiento económico a nivel de cada país.

En América Latina las organizaciones que emplean antiguos patrones estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o insuficientes si es que no se pone en práctica nuevos patrones de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando un ambiente de trabajo motivador y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. Sin embargo, también se habla de estructuras orgánicas, flexibles y ligeras al tiempo que reconoce a las organizaciones como sistemas abiertos con capacidad de autorrenovación y aprendizaje.

Como ya sabemos, el clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación de los miembros es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las

necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. (El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión: en algunos casos puede transformarse en inconformidad, agresividad e insubordinación, típicos de situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente con la organización (como en los casos de huelgas, mítines, etc.).

La forma más adecuada de ser competitivos en una organización es a través del factor humano. Por ello, es indispensable que las organizaciones evalúen constantemente su clima organizacional para conocer la percepción de sus colaboradores y trabajar sobre la mejora que estos tienen. Es importante conocer sus puntos de vista, factores que condicionan su insatisfacción, así como las fortalezas identificadas por los colaboradores.

La importancia del tema es fundamental, por eso el clima organizacional no debe pasar por inadvertido por los que dirigen la institución, y en este sentido causa alarma y preocupación el impacto que esta tienen en algunas instituciones públicas, dado que son las encargadas de aplicar las políticas públicas en aras del crecimiento de un país. Por tanto, de no contar con un clima organizacional favorable sus deficiencias perjudicaría a los ciudadanos de un sector del país que busca desarrollar y mejorar su calidad de vida.

Debido a esto, es que se opta por investigar “El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018”, con la finalidad de conocer cómo se gestiona el talento humano para lograr un buen desempeño de los colaboradores y así se cumpla adecuadamente las políticas públicas de dicho sector en favor del crecimiento y desarrollo de nuestro país.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.1.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?

### **1.1.2 Problemas secundarios**

- a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión autorrealización, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?
- b. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión involucración laboral, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?
- c. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión supervisión, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?
- d. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión comunicación, de los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?
- e. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión condiciones laborales, de los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018?

## **1.3 Objetivos**

### **1.1.3 Objetivo general**

- Identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018.

### **1.1.4 Objetivos específicos**

- a. Determinar el nivel del clima organizacional, según la dimensión

- autorrealización, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018.
- b. Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión involucramiento laboral, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018.
  - c. Demostrar el nivel del clima organizacional, según la dimensión supervisión, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018.
  - d. Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión comunicación, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018.
  - e. Determinar el nivel del clima organizacional, según la dimensión condiciones laborales, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018.

#### **1.4 Justificación e importancia**

El presente estudio es importante porque busca determinar, crear, mantener y mejorar el nivel del clima organizacional en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima-2018, condiciones que favorezcan al desarrollo personal, social, laboral y familiar de los colaboradores, permitiendo un crecimiento en sus niveles de participación, comunicación e identificación con su institución y con el logro de la misión de dicha entidad.

En los últimos años existe una problemática organizacional la cual ha impulsado a los colaboradores a exigir que sus derechos sean respetados, una de las debilidades de muchas empresas es de no considerar al colaborador, olvidando que son ellos quienes reflejan la calidad y el servicio que atribuyen a los usuarios o clientes externos.

Estos casos suceden por que la organización no toma en cuenta puntos específicos que son primordiales para un buen desarrollo y desempeño laboral, olvidando muchas veces que ellos son el cuerpo de las instituciones y que mucho

depende del ánimo y satisfacción que la organización le pueda brindar para que se vea evidenciado en sus actividades.

Así se pueda llegar a tener una buena comunicación e interrelación laboral, con un solo propósito que toda entidad busca, que es alcanzar sus objetivos planteados; otro punto importante es contar con los recursos materiales, salariales, con una estructura adecuada para que no se vea empañado el desempeño laboral del colaborador.

Investigar sobre el clima organizacional permitirá tener una visión más clara y holística de cómo ven los colaboradores a dicha institución y fundamentalmente precisar si se ven afectados por el clima organizacional existente, para una mejora hacia ello, se fortalecería los elementos como: el reconocimiento, la comunicación, liderazgo, la remuneración etc., lo cual se vería reflejado en la disminución de conflictos, satisfacción personal, motivación hacia el trabajo.

En resumen, se busca aportar a la mejora del clima organizacional de la institución elegida, con la finalidad que los colaboradores se sientan satisfechos y encuentren el bienestar laboral que necesitan para realizar un buen desempeño de sus funciones. Recordemos que hoy en día, las instituciones públicas como los ministerios, contratan personal a través de la modalidad CAS, donde los trabajadores no encuentran estabilidad laboral y esto representa una amenaza constante para su equilibrio emocional, además existen un alto nivel de exigencias debido a los objetivos por cumplir que muchas veces tensionan y estresan al personal, entre otros factores.

Además, como aporte al desarrollo del conocimiento científico social, la presente investigación se plasma en ciertos criterios de justificación, tales como:

Desde el punto de vista teórico, permitirá recopilar todas las teorías y descripciones del clima organizacional, formando una fuente de información muy valiosa que servirá como medio de consulta para otras investigaciones en el campo. Así mismo las conclusiones e interpretaciones extraídas de esta investigación serán contrastadas con otras teorías, volviéndose un aporte científico.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación nos permite determinar adecuadamente el nivel del clima organizacional en el Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. De dicha manera se podrá establecer políticas y líneas de acción o programas y talleres que coadyuven a mejorar el clima organizacional.

Desde el punto de vista metodológico, las técnicas, procedimientos, técnicas e instrumentos servirán como aporte, puesto que al tener validez y confiabilidad garantiza que sean tomados en cuenta para su aplicación en abordado en otras investigaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Meza, E. (2017), en su investigación “Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México” tuvo como objetivo analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. Su estudio es de tipo cuantitativo con alcances descriptivo-comparativo, teniendo un diseño no experimental. La población estuvo conformada de 490 trabajadores entre administradores y obreros con una muestra de 132 trabajadores. Se utilizó como instrumento el cuestionario.

Se concluye que en dicha empresa existe un nivel de satisfacción equitativa pues no se encontraron diferencias en cuanto a la percepción que tienen las mujeres de las condiciones de trabajo en comparación a los hombres, lo que quiere decir que se maneja un ambiente propicio para el desempeño de los trabajadores.

Aguilar, H. (2016), en su investigación "Trabajo en equipo y clima organizacional: Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango", tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. Se utilizó el tipo de investigación cualitativa de diseño descriptivo. La población está conformada por 30 colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango. El instrumento que se utilizó para investigar las variables de estudio fue un cuestionario.

Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

Rodríguez, E. (2016), en su estudio de investigación “El clima organizacional presente en una empresa de servicio” tuvo como objetivo analizar el clima organizacional de una empresa de servicio del estado de Carabobo. Su tipo de investigación es descriptiva y su diseño que adopto es no experimental. La población de esta investigación estuvo conformada por 295 trabajadores, entre las distintas sedes de la ciudad de Valencia, donde se obtuvo una muestra de 123 trabajadores. La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario.

La conclusión más resaltante es que existe un tipo de clima autocrático - explotador en el objeto de estudio, que está originando entre los actores del trabajo un ambiente desfavorable que se ve impactado en su productividad, requiriéndose de esta manera un conjunto de estrategias encaminadas a mejorar la satisfacción laboral de todos sus integrantes.

Asprilla, S., Pulgarín, Z. y Ramírez, S. (2015), en su investigación “Análisis del clima y la satisfacción laboral en el ESE, Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas”, tuvo como objetivo analizar las diferentes dificultades laborales que se presentan. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo – transversal, La población estuvo conformada por 32 colaboradores, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario.

En conclusión, podemos determinar que el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, son bastante satisfactorios, lo que indica que existe una excelente organización del trabajo, los roles están bien definidos al igual que las jerarquías que intervienen en el quehacer diario de los funcionarios y que al mismo tiempo se sienten participes de las metas y las proyecciones planteadas por la institución.

Sierra, M. (2015), en su investigación "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V." tuvo como objetivo identificar el Clima Laboral de los/as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán. La investigación fue de tipo descriptiva, su muestra fue de 29 colaboradores, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada "Diagnóstico del Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2010.

Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Millán, J. y Montero, M. (2017), en su investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016, tuvo como objetivo determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 29 trabajadores y se utilizó el cuestionario "Escala de Clima Laboral" Palma (1999). El resultado a partir de la evidencia encontrada: Existe relación entre los dos constructos planteados: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables, en la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral, solo se encontró relación con la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional.

Tapia, J. (2017), en su investigación “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los empleados de la oficina de asesoría y servicios SAC - Trujillo: 2017”, su objetivo fue explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los empleados de la Oficina de Asesoría y Servicios SAC - Trujillo: 2017. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. La población conformada por 80 empleados de la Oficina de Asesoría y Servicios SAC y contaron con una muestra de 66 empleados. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

De los resultados obtenidos se concluye que en esta empresa existe deficiente clima organizacional, por las inadecuadas relaciones interpersonales, bajo nivel de comunicación, alto índice de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo.

Casana M. (2015), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”, tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. La investigación es de tipo sustantiva puesto que se orienta a describir, explicar, predecir o decir la realidad, el diseño que se utilizó es descriptivo – Correlacional. La población estuvo conformada por 380 trabajadores, la muestra estuvo compuesta por 174 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999).

Finalmente, se concluye que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. También se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

Mino, E. (2014), en su investigación “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo determinar si existe la

correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante. La investigación es de tipo y nivel descriptivo, siguiendo el método científico se utilizó un enfoque cualitativo. La población y muestra está conformado por 21 trabajadores. La técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento utilizado, es la encuesta.

Se concluye que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

Alva, J. y Domínguez, L. (2013), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013” tiene por objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013. Fue una investigación cuantitativo-descriptiva- correlacional con un diseño no experimental transversal. Su muestra estuvo conformada por 332 trabajadores. Para la recolección los datos se utilizaron dos instrumentos, cuestionarios tipo escala.

Se determinó mediante la conclusión que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

## **2.2. Bases Teóricas**

Hoy en día, el Clima Organizacional es un tema de gran alcance para la mayoría de las instituciones privadas y públicas, lo cual están buscando una mejora continua con respeto al ambiente laboral, para así alcázar sus objetivos plasmados, sin descuidar el recurso humano.

Para investigar este tema se contará con diversas investigaciones y con definiciones dadas por autores contemporáneos.

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Watters et al. (Citado en Dessler, 1976), define al clima organizacional como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y el concepto que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.

Watters y sus colaboradores establecieron cinco componentes globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado. Para Watters, el clima organizacional se ve más enfocado en la idea o concepto que los colaboradores tienen de su centro laboral, como en las tomas de decisiones, infraestructura, en como el empleador puede aportar en sus trabajadores y como este lo ve.

En dicho sentido, se deduce que el clima organizacional se debe a una apreciación subjetiva muy personal de cada miembro de la organización, basado tanto en aspectos tangibles como intangibles, las cuales le proporciona bienestar en el trabajo.

Sudarsky (1977), el clima organizacional es un concepto compuesto que permite definir la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se interpretan a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Según el autor Sudarsky, define al clima organizacional como el empleador motiva a los colaboradores, mediante reglas, leyes orgánicas y/o políticas que establecen dentro de su organización, donde se verá reflejado mediante un impacto positivo en el comportamiento de cada individuo. En este sentido se debe ejercer el liderazgo por parte de los directivos de la empresa y generar la motivación en el

trabajo, para que así se obtenga más colaboradores felices que comparten objetivos comunes afines a los de la institución.

Por su parte, Likert y Gibson (1986), proponen que el clima organizacional es la palabra utilizada para detallar el sistema psicológico de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus colaboradores, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización. Al respecto, este conjunto de cualidades o atributos que demuestra como imagen la empresa tanto hacia su público interno como externo, hace posible su éxito o fracaso.

Álvarez (1995), define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual los colaboradores realizan su trabajo e influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

En dicho sentido, los colaboradores de la empresa se forman una idea a partir de las observaciones, trato recibido y beneficios otorgados por la institución donde laboran, siendo más que nada un aspecto emotivo desarrollado por la psicología del hombre.

Chiavenato (2000), argumenta que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son obtenidas o experimentadas por los colaboradores de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los colaboradores.

Según los autores antes mencionados, el clima organizacional es la parte positiva dentro de una entidad, el cual sus colaboradores experimentan y absorben ya sea de manera directa o indirecta, cabe mencionar que los conceptos dados por diferentes autores llegan a la conclusión de que esto influye y contribuye al

comportamiento, desempeño e identificación de cada colaborador tiene con su organización.

Méndez (2006), define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por una estructura de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de los colaboradores y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en las entidades de diferentes sectores y tamaños que buscan reconocerlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de la gestión humana o desarrollo organizacional de la entidad.

De acuerdo a la anterior definición, la buena gestión del clima organizacional se basa sobre todo en las relaciones que establecen entre colaboradores, así como entre jefes y colaboradores, dando como resultado el buen desarrollo de la empresa. Los recursos humanos de la organización deben compartir objetivos institucionales que orienten su desempeño.

Según Rodríguez, A., (2015) el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades que puedan ser medidos en un ambiente de trabajo, según sean percibidas por quienes trabajan en él. Para las instituciones es muy importante medir y conocer el grado de clima organizacional, ya que este puede impactar de forma positiva o negativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

El clima organizacional para García (2003), representa el concepto que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o componentes como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Los conceptos antes mencionados permiten definir que el clima organizacional es el conjunto de características que lleva a una identificación a los colaboradores que componen la institución, representando la apreciación que el colaborador tiene de la institución, lo que hace necesario para sus objetivos, los componentes físicos y humanos, donde se considera la apreciación del individuo dentro de su entorno organizacional.

### **2.2.2. Orígenes y Antecedentes del Clima Organizacional**

La psicología organizacional antes conocida como Psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían. Pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la primera guerra mundial contribuyo al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Esto se concretó con el diseño de dos instrumentos psicométricos: el test Army Alpha para personas que sabían leer y el test Army Beta para iletrados. (Gómez, 2011).

Otra consideración importante que cabe resaltar es la propuesta por quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología

tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional. (Fernández y Sánchez 1996. En Edel, 2007).

El Clima Organizacional se ha desarrollado y dado a conocer más recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de conceptos y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde elementos organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su conceptualización, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el colaborador, de acuerdo a su percepción.

Méndez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en un entorno complejo y dinámico, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

### **2.2.3. Aspecto del Clima Organizacional**

Según Rodríguez, A. (22 de marzo 2015), el estudio del clima organizacional suele considerar por diferentes aspectos de la organización, entre estos se mencionan con frecuencia:

#### **a) Ambiente Físico**

Comprende el espacio físico, las construcciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros. También se considera las características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.

#### **b) Ambiente Social**

Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros. Son aquellas características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etc.

En síntesis, tanto la parte tangible o material, así como la parte intangible o psicoemocional, confluyen en la formación de la cultura organizacional, lo cual es percibido por los colaboradores de la empresa.

#### **2.2.4. Importancia del Clima Organizacional**

Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015), según los autores el clima organizacional es el dominio que el clima desempeña en el comportamiento de los colaboradores que trabajan en una firma es decir es uno de los aspectos que lo hace importante. Esta conexión se da por la vía de los conocimientos que difunde la realidad y condicionan la motivación y rendimiento en su organización. En este sentido, de acuerdo a como se sienten los colaboradores dentro de la empresa donde trabajan en dicha medida demostrarán su esfuerzo y dedicación al logro de las metas institucionales.

Quevedo, A. (2003), en este contexto, un colaborador puede percibir que el clima en su institución es dinámico y agradable y sucede lo mismo en caso contrario: si un colaborador critica el clima en su institución, está contribuyendo a empeorar dicho ambiente. De esta manera, un diagnóstico del clima organizacional revela a la institución la percepción de sus colaboradores respecto a los componentes que se miden en la investigación. Esta información es fundamental para valorar los

instrumentos de gestión que fue utilizado y poder plantear los más idóneos para la resolución de posibles conflictos y el logro de los objetivos organizacionales.

Bajo este concepto se puede deducir que el clima deteriora el nivel de compromiso e identificación de los colaboradores de la institución. Una institución con un buen clima tiene mayor probabilidad de identificación de sus colaboradores, mientras que una institución que tenga un clima imperfecto no podrá obtener un alto grado de identificación. Las instituciones que solo andan quejándose y por lo contrario no hacen nada para que sus colaboradores se sientan satisfechos no tiene la camiseta puesta esto quiere decir que no se sienten identificados con su institución, y esto percute en las consecuencias de que tenga un mal clima organizacional.

En resumen, resulta necesario hacer un diagnóstico periódicamente de la percepción que tienen los trabajadores hacia su centro laboral, con el propósito de mejorar los aspectos negativos que no contribuyen a una buena imagen y catalogación de la entidad. Solo así, se podrán revertir los efectos negativos de la insatisfacción y mala imagen formada en la mente de los colaboradores. Las empresas que más satisfagan las expectativas de sus recursos humanos se verán beneficiadas en la labor que estos realizan y podrá retener al talento que contribuye al crecimiento de la empresa y por ende le genera buenos ingresos y rentabilidad.

Recordemos que la única manera de crecer y avanzar en las organizaciones es compartiendo y empujando la barca hacia un mismo lado, la unión hace la fuerza inquebrantable para conseguir beneficios comunes.

### **2.2.5. Características del Clima Organizacional**

El clima organizacional trata de entender el ambiente que se genera a partir de la interacción entre los colaboradores y la organización misma. Por tanto, este engloba las características de los colaboradores y de la organización misma. Como resultado, el clima organizacional se vuelve un concepto complejo que se compone por distintas variables (Mañas et al., 1998; Mañas et al., & Peiró, 1992 en Sánchez &

García, 2000). De ahí se desprende una de las características del clima organizacional: la Multidimensionalidad, porque integra varios factores.

El clima organizacional se forma a partir de la agregación de las percepciones de los individuos acerca de la organización. La agregación de percepciones puede variar, creando distintos climas dentro de la misma organización. A partir de este punto, se encuentra otra característica del clima organizacional: la sectorialidad.

La multidimensionalidad alude al hecho de que, aun formando una estrecha unidad, el clima organizacional se caracteriza de múltiples aspectos, siendo incapaz alguno de los autores de explicar o de absorber la totalidad del concepto, de sus efectos y consecuencias. El clima es el producto de los diferentes aspectos objetivos, como la estructura y los procesos organizacionales, y de los diferentes aspectos subjetivos como son las conductas y las experiencias de los trabajadores. (Mañas et al., 1998; Mañas et al., & Peiró, 1992 en Sánchez & García, 2000).

La sectorialidad, matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si bien el clima es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí, este no es homogéneo en toda la organización, sino que puede tener variaciones muy importantes. Se puede hablar, por tanto, de "microclimas organizacionales" que responden a circunstancias, situaciones y personalidad peculiares, que hacen que departamentos de una misma organización puedan tener climas muy diferentes. (Mañas et al., 1998; Mañas et al., & Peiró, 1992 en Sánchez & García, 2000).

Por su parte Hall, 1996, el ambiente laboral según su teoría se caracteriza por:

- a)** El ambiente o clima se refiere al contexto que se tiene en el interior del trabajo de la organización.
- b)** El clima de una empresa cuenta con una respectiva permanencia.
- c)** El ambiente laboral produce una fuerte influencia reflejados en los comportamientos de los colaboradores de una organización.
- d)** Si se presenta ausentismo y demasiadas rotaciones claramente indican que existe un mal clima laboral.

En este sentido, los que dirigen las organizaciones deben estar muy atentos a las manifestaciones y conductas que se dan en la dinámica laboral de sus colaboradores, para intervenir oportunamente frente a una conducta negativa de estos.

## **2.2.6. Tipos del Clima Organizacional**

### **I. Tipos de Clima organizacional según Chiavenato**

Según Chiavenato (2007) manifiesta que existen cuatro tipologías de métodos organizacionales, las cuales son:

#### **a) Sistema I: Autoritario**

Se personaliza debido a que la dirección no cuenta con la confianza hacia sus colaboradores, el ambiente que se va formando es de miedo, el vínculo entre los superiores de la jerarquía con los subordinados es casi no existente y las decisiones solo son tomadas por los gerentes. (Chiavenato, 2007).

En este tipo de clima organizacional impuesto, no se permite la participación de los colaboradores y las decisiones son tomadas por la parte gerencial.

#### **b) Sistema II: Paternalista**

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus colaboradores, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los colaboradores, los supervisores manejan mecanismos de control. (Chiavenato, 2007).

Este tipo de clima organizacional, permite la interacción entre superiores y colaboradores, donde se toma como punto de partida los códigos de ética, reglamento interno, políticas de la empresa, etc.

#### **c) Sistema III: Consultivo**

En este tipo de sistema la confianza entre los superiores y los colaboradores si es existente, ya que los subordinados cuentan con el permiso de tomar decisiones claras, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de

necesidades tal sea el caso de la estima, se podría decir que hay relación entre ambas partes y que existe la delegación. (Chiavenato, 2007).

Este tipo de clima organizacional permite desarrollar la autonomía en los colaboradores, teniendo un grado de independencia al momento de tomar decisiones, basando sus acciones en el beneficio que estas representan para la organización.

#### **d) Sistema IV: Participativo**

En la participación grupal, se presenta la confianza de la gerencia hacia los colaboradores, es ahí que para tomar decisiones todos los miembros participan y puedan estar plenamente integrados, el tipo de comunicación que se realiza es de manera vertical- horizontal - ascendente - descendente. (Chiavenato, 2007).

En este tipo de organización, la comunicación es fluida y los colaboradores gozan de la confianza de los superiores para brindar ideas, sugerencias y en la toma de decisiones de forma conjunta. La organización toma mucho en cuenta la opinión y percepción de sus trabajadores, para establecer metas, fijar planes y demás actividades que ayuden al crecimiento de la institución.

## **II. Tipos de Clima organizacional según Rousseau**

No existe consenso sobre la clasificación de los tipos de clima organizacional, sin embargo, según (1988) considera lo siguiente:

### **a) Clima psicológico**

Constituido esencialmente por el concepto que los individuos tienen de su entorno, las que son de naturaleza psicológica y abstracta, ya que no son propiamente explicaciones de la realidad, sino que reflejan como los individuos organizan las experiencias de su entorno. Los aspectos que conforman el clima psicológico, comprenden la personalidad, los estilos de pensamiento, procesos

cognitivos, cultura e interacciones sociales. Para ser significativas estas percepciones no necesitan coincidir con las de otros individuos del mismo entorno ya que: a) el entorno próximo de un individuo puede ser único y b) las diferencias individuales juegan un papel sustancial en estas percepciones (James y Sells, en 1981 citado por Chiáng, Martín & Núñez 2010).

### **b) Clima agregado**

Está compuesto por percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social a un cierto nivel jerárquico formal. Es decir, debe existir un cierto nivel de acuerdo entre el personal de la organización acerca de ese atributo que se pretende establecer desde el punto de vista psicológico. Los climas agregados están contruidos basándose en los miembros de las unidades formales de la organización (ejemplo, el grupo de trabajo, el departamento, la planta y la división.) y con acuerdo o consenso en las percepciones. La razón fundamental que hay detrás de agregar los datos de los individuos a un nivel determinado es asumir a priori que ciertos grupos o colectivos organizacionales tienen un clima y que éste, puede identificarse determinando las diferencias entre unidades (Joyce y Slocum, 1979 citado por Chiang Martin & Núñez 2010).

### **c) Clima colectivo**

Rousseau (1988) definió los climas colectivos como la alianza que surgen entre los individuos respecto a las percepciones del ambiente organizacional. La diferencia entre el clima colectivo y el clima agregado, radica en que el primero no corresponde a las unidades formales de la organización, como en el caso de los climas agregados. Los climas colectivos están compuestos por las percepciones de los individuos para quienes las situaciones tienen valores comunes y por ello tienen percepciones similares.

Al respecto Joyce y Slocum (1984) propusieron una aproximación alternativa: identificar cual son los grupos de individuos con percepciones ambientales similares mediante el uso de métodos estadísticos de agrupación. Estos miembros organizacionales se denominan climas colectivos y cumplen el criterio de acuerdo o consistencia interna para obtener puntuaciones agregadas de clima.

#### **d) Clima laboral**

Se ha definido el clima laboral como las especificaciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona (Rousseau,1988) de otro lado, Joyce y Slocum (1988) citado por Chiang & Núñez (2010) han argumentado que, si el personal de una organización comparten de hecho las mismas ideas de una dimensión de clima psicológico, esto implica la asignación compartida de un significado y los valores pueden agregarse para indicar el clima organizacional; en tal sentido, estamos refiriéndonos a como los individuos en general perciben su organización. Sin embargo, debe tenerse en cuenta, que el informe del nivel individual sea una representación exacta de los factores de la organización, los individuos deben tener un marco claro, constante y común de referencia (su grupo de trabajo o su organización).

#### **2.2.7. Consecuencias del Clima Organizacional**

El Ministerio de Salud, (2012), en el R.M. N°468-2011 MINSA, en su documento técnico, refiere que un clima organizacional saludable o no saludable, impacta positivamente en la entidad y depende de la percepción que los colaboradores tienen de la entidad. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Entre los beneficios o consecuencias positivas del buen clima organizacional también se encuentran:

- Mayor rendimiento laboral.
- Se favorece el trabajo en equipo.
- Los talentos permanecen en la empresa.
- Mayor satisfacción en el trabajo.
- Mayor integración por parte de los trabajadores.
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
- Mejora la imagen de la empresa.
- La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios.
- Se consiguen los resultados propuestos (objetivos institucionales).

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características, organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Por ello un clima organizacional armonioso, fomentara el cambio de una cultura organizacional en base a sus necesidades, valores, expectativas, ideología y prácticas por los colaboradores de una institución y que se expresan mediante conductas o comportamientos compartidos.

Lo que se busca conseguir en el caso de existir un desfavorable clima organizacional, es revertir esta idea y posición de los trabajadores con la finalidad de un cambio de actitud de los trabajadores que conlleve a buenos resultados para la institución.

## **2.2.8. Teorías que sustentan el Clima Organizacional**

De acuerdo con Brunet (2004) dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y funcionalista.

La primera de ella es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

Martín y Colbs. (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica.

Para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individuo. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

Dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los profesores tienen ante su organización.

Después de haber especificado las escuelas subyacen al concepto de clima organizacional, es recomendable mencionar que en el presente estudio se adopta la teoría de clima organizacional o de los sistemas de organización que propone Likert. Dicha teoría permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermedias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud,

comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida (Brunet: 2004).

Es pertinente mencionar que es interés del presente estudio profundizar en las variables consideradas como intermediarias, sin que por ello se dejen de analizar aquellas que resulten durante la aplicación de instrumentos cualitativos, pues la ventaja de estos es precisamente aportar elementos de análisis que escapan a la predeterminación del proceso de investigación. Con ello rescatan las percepciones esenciales de los participantes que resulten claves para comprender el objeto d estudio. En esta línea de ideas, se reconoce que el clima organizacional es un sistema abierto al contexto interno y externo de la comunidad educativa.

### **2.2.9. Dimensiones del Clima Organizacional**

Palma, S. (2004), determina las 5 dimensiones, argumentando el clima organizacional.

#### **a) Autorrealización**

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados. Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral.

Para Sonia Palma la dimensión de autorrealización es la idea o concepto que el colaborador tiene hacia un entorno laboral positivo, donde se vea reflejado su aspecto personal y laboral.

## **b) Involucramiento laboral**

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la organización para cumplir y lograr el desarrollo de la institución, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la organización, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

## **c) Supervisión**

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la 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, mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

## **d) Comunicación**

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de toda organización, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. Cuadrado (2007) refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

## e) Condiciones laborales

En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella. Sin embargo, De la Fuente (como se citó en Cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima organizacional, porque no permite al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

En resumen, el cumplimiento de estos cinco factores favorece al buen clima organizacional, por consiguiente, al buen desempeño laboral, a la satisfacción de los trabajadores y crecimiento de la organización.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

- **Autorrealización:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.
- **Clima:** Conjunto de diferentes ambientes que caracterizan una determinada situación.
- **Clima organizacional:** mezcla delicada de interpretación o percepción, que hacen los colaboradores de sus trabajos o roles dentro de su organización. Según este autor, son las percepciones de los miembros del grupo las que

definen el clima, y solo a partir de esas percepciones se podrá conocer y determinar las características de ese clima organizacional. (Francis Cornell, 1955)

- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- **Condiciones laborales:** Información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
- **Institución:** Organismo público o privado creado para una determinada labor cultural, científica, política o social.
- **Involucramiento laboral:** Identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Organización:** Conjunto de personas, administración y tareas, que se relacionan en un sistema estructurado para llegar a cumplir sus metas y objetivos.
- **Percepción:** Se refiere al proceso por el cual los individuos a través de los sentidos reciben, organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente laboral donde se desempeñará.
- **Supervisión:** Apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

##### **3.1. Tipo de la investigación**

En razón del propósito de la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados.

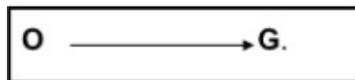
El alcance de la investigación es descriptivo, es decir, según Monje (2011) “la descripción se ocupa principalmente de la información sobre cantidad, ubicación capacidad, tipo y situación general del problema. La descripción lleva al investigador a presentar los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren, preparando con esto las condiciones necesarias para la explicación de los mismos”.

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, ya que se asignó valores numéricos a los resultados de la variable de estudio para efectos de sistematización. Haciendo uso de la estadística descriptiva.

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, asimismo, según la temporalización el diseño de investigación es transversal, debido a que se recolecta datos en un periodo específico del tiempo, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras (Münch y Ángeles, 2007; Hernández et al., 2006).

**Figura 1:** Diseño de la investigación



**Dónde:**

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (colaboradores del MVCS)

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

La población de estudio está compuesta por 108 colaboradores, de ambos sexos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, período 2018, sede Lima. A continuación, se presenta el siguiente cuadro, distribuido de acuerdo a las oficinas y la cantidad de colaboradores que la conforman.

**Tabla 1:** Población estudiada

<b>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS</b>	<b>Colaboradores</b>
Procuraduría Pública	22
Programa Mejoramiento Integral de Barrios	59
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	7
Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo	20
<b>Total</b>	<b>108</b>

Fuente: Data de registro del MVCS 2018 sede Lima

#### 3.3.2. Muestra

La muestra está constituida por 84 colaboradores del MVCS de ambos sexos, el tamaño de la muestra se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS), siguiendo la siguiente formula:

**Figura 2:** Fórmula para determinar la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{108(0,5)^2(1,96)^2}{(108-1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{108(0,25)(3,84)}{107(0,0025) + (0,25)(3,84)}$$

$$n = \frac{103,68}{0,2675 + 0,96}$$

$$n = \frac{103,68}{1,2275}$$

n = 84 colaboradores
----------------------

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96.

e = Margen de error absoluto aplicado al (0,05)

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

La muestra obtenida se estratifica por unidad orgánica de la siguiente manera:

**Figura 3:** Fórmula de la muestra estratificada

$$N_i = n \times \frac{n_i}{N}$$

Dónde:

$n_i$  = muestra del estrato  $n$  = muestra

$N$  = población docente

$N_i$  = población del estrato

**Tabla 2:**  
Muestra estratificada

Unidad Organiza	Colaboradores
Procuraduría Pública	17
Programa Mejoramiento Integral de Barrios	46
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	5
Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo	16
<b>Total</b>	<b>84</b>

### **3.4. Identificación de las variables y operacionalización**

La variable de estudio es el clima organizacional y tiene como objetivo identificar el nivel del clima organizacional, en las diferentes áreas del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima – 2018.

Los factores sociodemográficos que se tomaron en cuenta fueron: la edad, sexo y las unidades orgánicas a las que corresponde cada colaborador que participa en el presente estudio.

La variable clima organizacional presenta categorías o dimensiones, de las cuales sale de cada una de ellas sus respectivos indicadores, mostradas en la matriz de operacionalización.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación**

La técnica que se utilizará será la encuesta, siendo el instrumento a emplear para el proceso de recolección de datos, la Escala de Clima Organizacional (CO-SPC).

El instrumento consta de una introducción, datos generales y el contenido compuesto de 50 enunciados. A continuación, se detalla el instrumento aplicado:

### FICHA TECNICA: Escala de Clima Organizacional (CO-SPC)

- **Autora** : Sonia Palma Carrillo
- **Forma de Administración** : Individual – Colectivo
- **Ámbito de Aplicación** : Trabajadores del MVCS
- **Duración** : 15 a 30 minutos aproximadamente
- **Ítems del cuestionario** : 50 ítems, distribuido en 5 dimensiones.

**Tabla 3:** Distribución de Ítems del Instrumento

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

- **Descripción de la prueba** : La Escala CO-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Organizacional definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su

ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.

**Tabla 4:** Escala del Cuestionario de Clima Organizacional

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Los colaboradores responden según las percepciones que tienen con respecto a su ambiente laboral y en actividades vinculadas como son: la autorrealización, involucramiento de tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada y condiciones laborales que facilitan sus labores. Se tomaron como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente laboral y menor puntuación será una opinión contraria.

- **Baremo :** se establece escalas de interpretación a través de rangos que comprenden desde el mínimo valor hasta el máximo valor obtenido por cada dimensión y por la variable en general.

**Tabla 5:** Baremo de la Variable Clima Organizacional

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FACTORES</b>	<b>PUNTA TOTAL</b>
Muy Favorable	42 – 50	210 - 2150
Favorable	34 – 41	170 - 209

Medio	26 – 33	130 - 169
Desfavorable	28 – 25	90 - 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 - 89

*Fuente: "Escala de Clima Laboral (CL-SPC)" de Sonia Palma*

**Tabla 6:** Operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018	Chiavenato (2011), "El <b>clima organizacional</b> se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades".	Sonia Palma (2004) indica que es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, 26 acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea. En este mismo año, Chiavenato, explica que el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los empleados y causan	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de progreso</li> <li>• Interés en el éxito del empleado</li> <li>• Participación de los objetivos</li> <li>• Valoración por los desempeños</li> <li>• Reconocimiento por el jefe de área</li> <li>• Desarrollo del personal</li> <li>• Existe reconocimiento por los logros.</li> </ul>	1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46	Muy favorable Favorable Media	"Escala de Clima Laboral CL – SPC" (2004)
			Involucración Laboral,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la Organización</li> <li>• Niveles de logro en el trabajo</li> <li>• Se considera factor clave</li> <li>• Hacer las cosas cada día mejor</li> <li>• Tareas y/o actividades estimulantes</li> <li>• Visión, misión y valores</li> <li>• Calidad de vida laboral</li> </ul>	2,7,12,17, 22,27,32, 37, 42,47	Desfavorable Muy desfavorable	

		repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variante que interviene entre los factores organizacionales y los individuales	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen niveles de logro en el trabajo</li> <li>• Responsabilidades definidas</li> <li>• Métodos o planes establecidos</li> <li>• Sistema de seguimiento y control</li> <li>• Guía de trabajo</li> <li>• Objetivos definidos</li> <li>• Evaluación del trabajo</li> <li>• Existe un trato justo</li> </ul>	3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48		
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para superar los obstáculos</li> <li>• Métodos de trabajo</li> <li>• Preparación para realizar el trabajo</li> <li>• Interacción con personas de mayor jerarquía</li> <li>• Se promueve la comunicación interna</li> </ul>	4,9,14,19, 24,29,34, 39,44,49		
			Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso de información</li> <li>• Fluidez de información</li> <li>• Relación armónica con los grupos</li> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Trabajo adecuadamente</li> <li>• Administración de los recursos</li> <li>• Remuneración atractiva</li> <li>• Relación de los objetivos con la visión</li> <li>• Existe tecnología en el trabajo</li> <li>• Remuneración acorde del desempeño.</li> </ul>	5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50		

Fuente: Elaboración propia

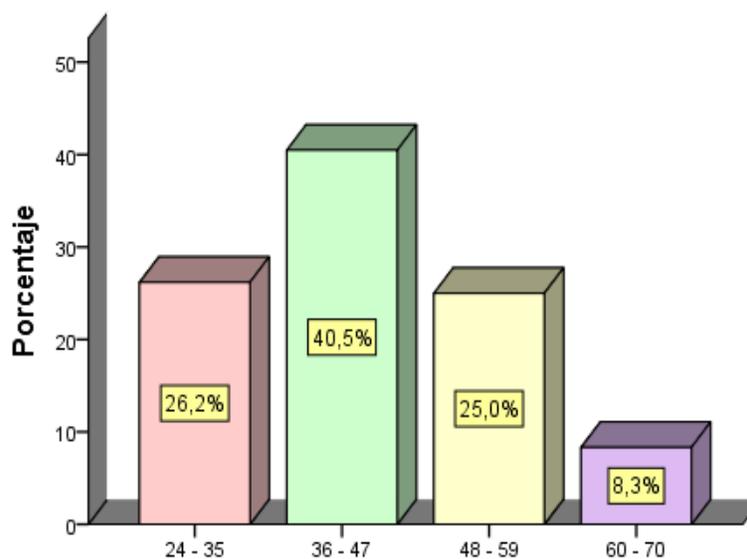
## CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

**Tabla 7:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según la Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	24 - 35	22	26,2	26,2	26,2
	36 - 47	34	40,5	40,5	66,7
	48 - 59	21	25,0	25,0	91,7
	60 - 70	7	8,3	8,3	100,0
<b>Total</b>		84	100,0	100,0	

**Edad de los Colaboradores**

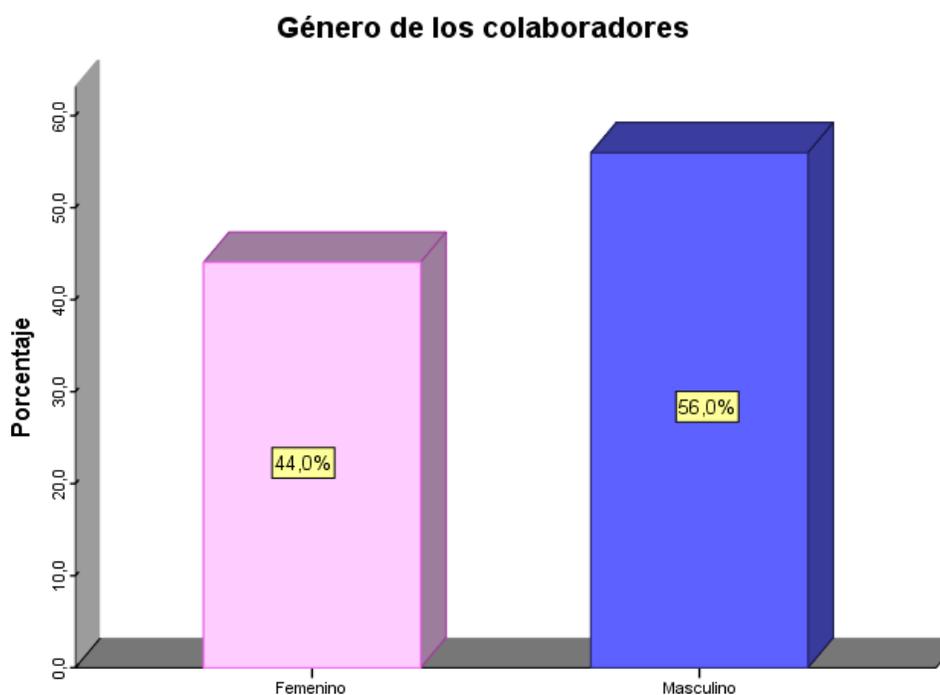


**Figura 4:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según la Edad.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N° 7 y figura N°4 podemos observar que el 40,5% tienen entre 36 y 47 años de edad, seguido por el 26,2% con 24 y 35 años, luego el 25% presenta entre 48 y 59 años y finalmente el 8,3% presenta entre 60 y 70 años de edad.

**Tabla 8:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según el Género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	37	44,0	44,0	44,0
	Masculino	47	56,0	56,0	100,0
	<b>Total</b>	84	100,0	100,0	



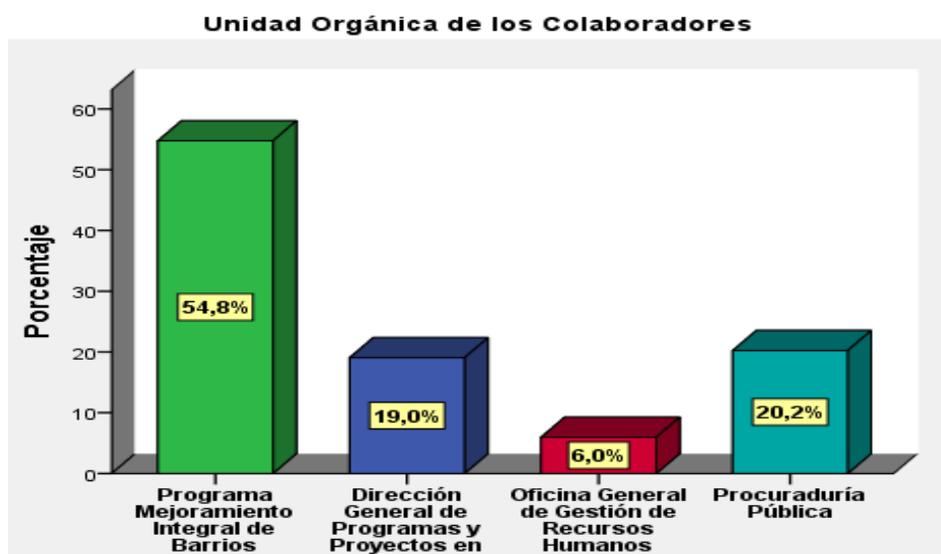
**Figura 5:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según el Género.

**Interpretación:** En la tabla N° 8 y figura 5 se representa el criterio de género, donde se observa que predominaron aquellos colaboradores del género masculino, con un 56,0% que es igual a 47, mientras que el género femenino tiene el 44,0%

igual. Comprobándose la superioridad en cantidad poblacional del género masculino sobre el género femenino.

**Tabla 9:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según la Unidad Orgánica donde laboran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Programa Mejoramiento Integral de Barrios.	46	54,8	54,8	54,8
	Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo.	16	19,0	19,0	73,8
	Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.	5	6,0	6,0	79,8
	Procuraduría Pública	17	20,2	20,2	100,0
	<b>Total</b>	84	100,0	100,0	



**Figura 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores del MVCS según la Unidad Orgánica donde laboran.

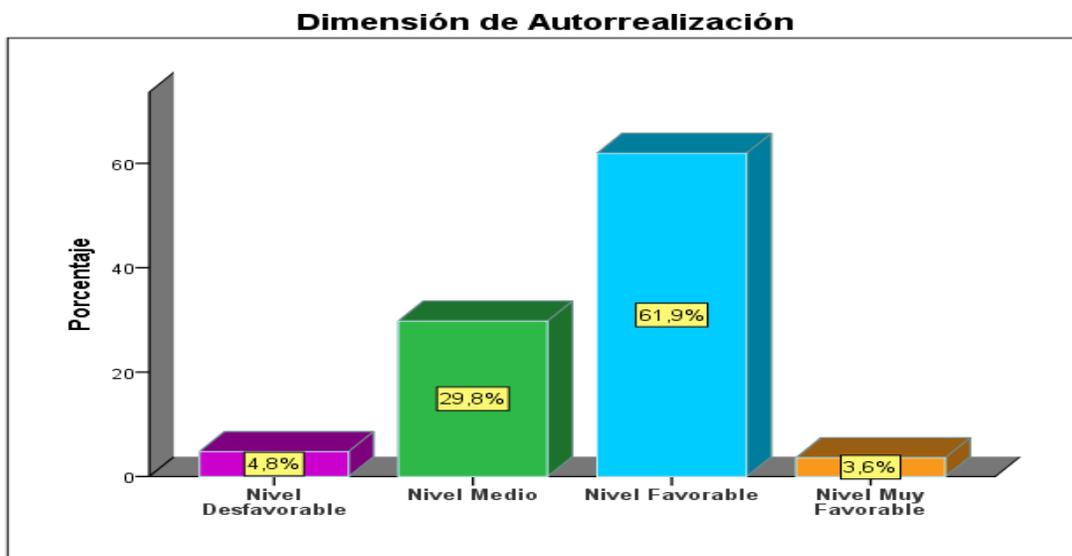
**Interpretación:** Por otro lado, se observa en la tabla N°9 y figura N° 6 que el mayor número de colaboradores en el MVCS, Sede – Lima, se concentra en el Programa Mejoramiento Integral de Barrios, con un 54,8% igual a 46 colaboradores,

mientras que el menor número es en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos con un 6,0% que da igual a 5 colaboradores.

#### 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

**Tabla 10:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión Autorrealización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel Desfavorable	4	4,8	4,8	4,8
Nivel Medio	25	29,8	29,8	34,5
Nivel Favorable	52	61,9	61,9	96,4
Nivel Muy Favorable	3	3,6	3,6	100,0
Total	84	100,0	100,0	



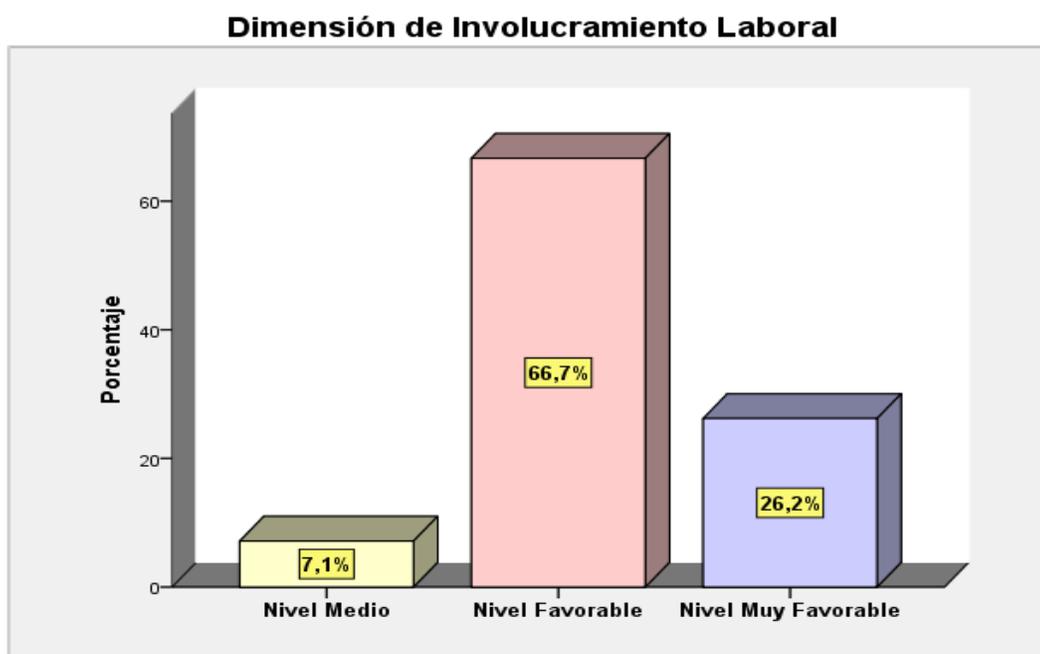
**Figura 7:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión Autorrealización.

**Interpretación:** En la tabla N°10 y figura N°7 mostrada, los resultados demuestran que dentro de la dimensión Autorrealización, el mayor porcentaje se encuentra en un 61,9% (52 colaboradores) que representa un nivel favorable, seguido por un 29,8% (25 colaboradores) que presenta un nivel medio, mientras que 4,8% (4 colaboradores) manifiesto estar en un nivel desfavorable y el 3,6% (3

colaboradores), de igual manera manifestó una negatividad arrojando un nivel muy desfavorable.

**Tabla 11:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión Involucramiento laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel Medio	6	7,1	7,1	7,1
Nivel Favorable	56	66,7	66,7	73,8
Nivel Muy Favorable	22	26,2	26,2	100,0
Total	84	100,0	100,0	

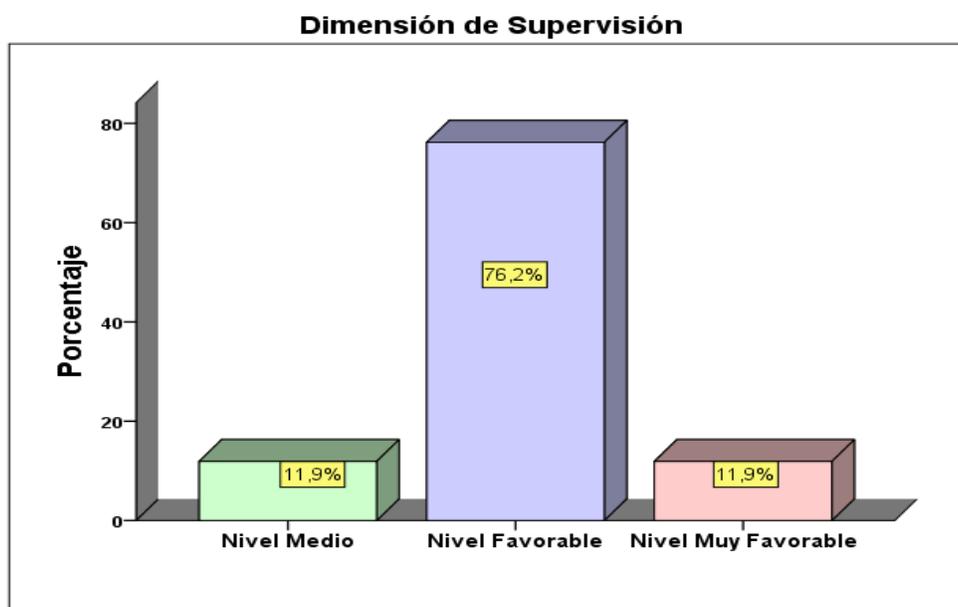


**Figura 8:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la dimensión Involucramiento laboral.

**Interpretación:** De la tabla N°11 y figura N°8, se puede apreciar lo siguiente: los trabajadores del MVCS, responden en cuanto a la dimensión de involucramiento laboral con un nivel favorable con un porcentaje de 66,7% (56 colaboradores), seguido del nivel muy favorable con un porcentaje de 26,2% (22 colaboradores) y en el nivel medio con un porcentaje de 7,1% (6 colaboradores).

**Tabla 12:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Supervisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nivel Medio	10	11,9	11,9	11,9
	Nivel Favorable	64	76,2	76,2	88,1
	Nivel Muy Favorable	10	11,9	11,9	100,0
	<b>Total</b>	84	100,0	100,0	

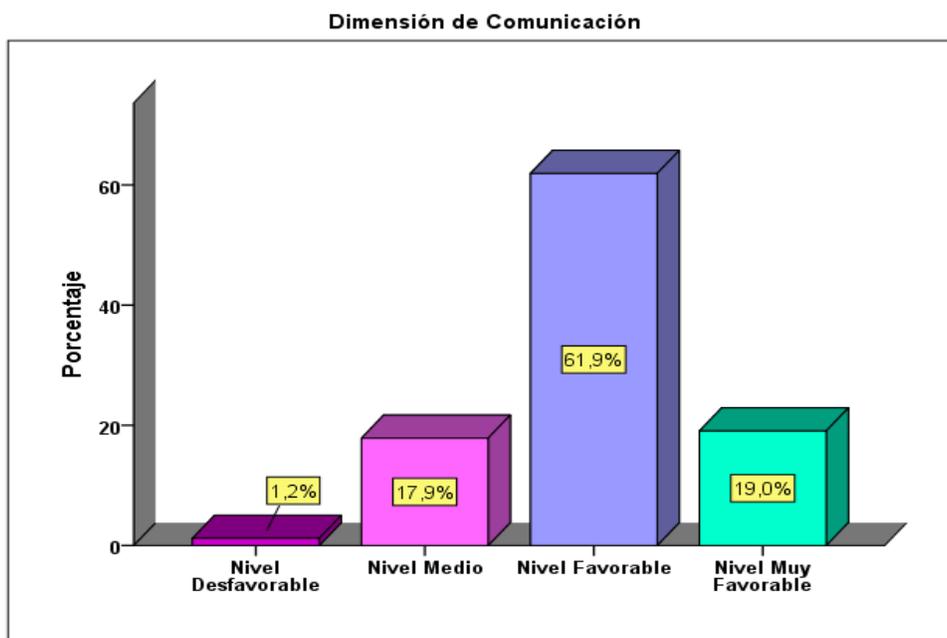


**Figura 9:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Supervisión.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N°12 y figura N° 9 en la dimensión de supervisión se mostró que el 76,2% (64 colaboradores) lo perciben en un nivel favorable, un 11,9% (10 colaboradores) lo percibe en un nivel medio, mientras que otro 11,9% (10 colaboradores) lo considera a un nivel muy favorable en cuenta a la supervisión. Cabe mencionar que en esta dimensión de supervisión salió el porcentaje más alto de las dimensiones con un nivel favorable de 76,2%.

**Tabla 13:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel Desfavorable	1	1,2	1,2	1,2
Nivel Medio	15	17,9	17,9	19,0
Nivel Favorable	52	61,9	61,9	81,0
Nivel Muy Favorable	16	19,0	19,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

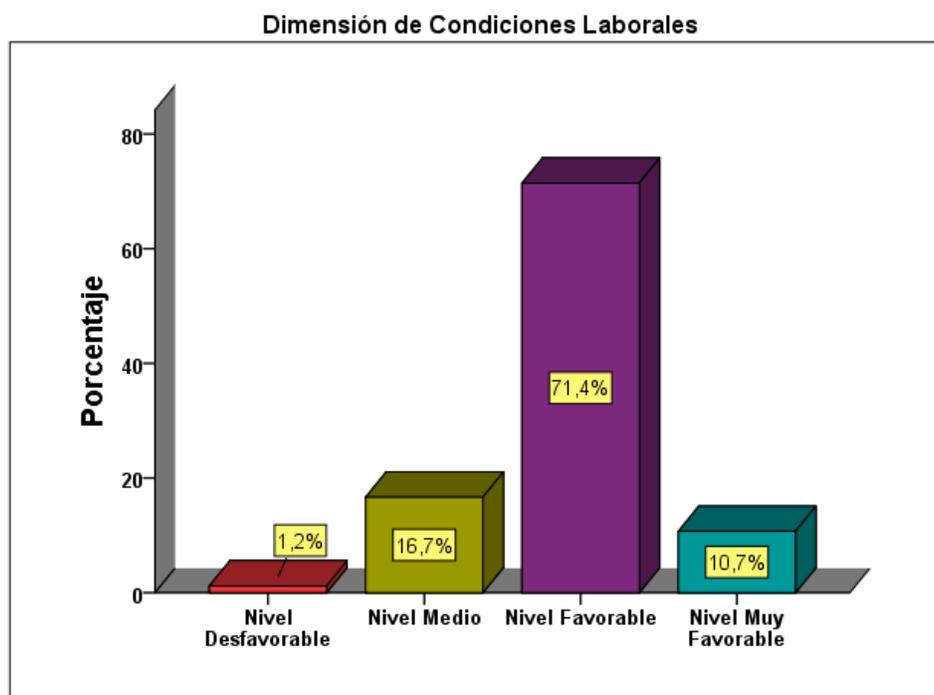


**Figura 10:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Comunicación.

**Interpretación:** En relación a la dimensión de Comunicación, los resultados presentados en la tabla N°13 y figura N°10 demuestran que el 61,9% (52 colaboradores) presenta un nivel favorable, el 19% (16 colaboradores) presenta un nivel muy favorable, el 17,9% presenta un nivel medio y el 1,2% (1 colaborador) presenta un nivel desfavorable.

**Tabla 14:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Condiciones Laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel Desfavorable	1	1,2	1,2	1,2
Nivel Medio	14	16,7	16,7	17,9
Nivel Favorable	60	71,4	71,4	89,3
Nivel Muy Favorable	9	10,7	10,7	100,0
Total	84	100,0	100,0	

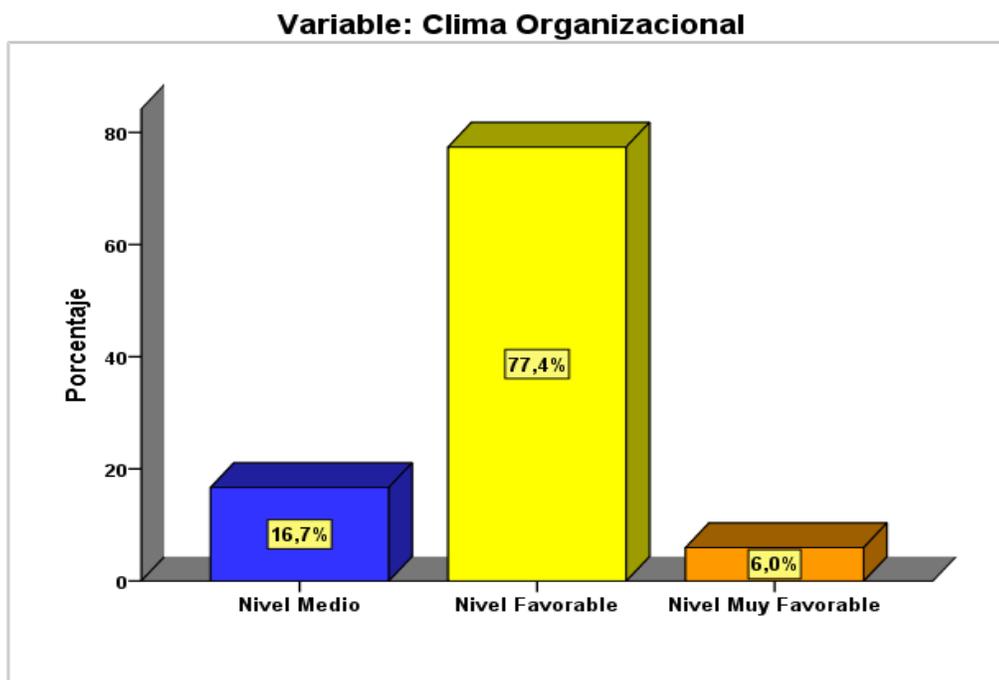


**Figura 11:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Condiciones Laborales.

**Interpretación:** Según la tabla N°14 y gráfica N°11, en relación a la dimensión condiciones laborales el 71,4% (60 colaboradores) percibe un nivel favorable, el 16,7% (14 colaboradores) lo percibe en nivel medio, el 10,7% (9 colaboradores) lo percibe en un nivel muy favorable, y el 1,2% (1 colaborador) lo percibe en un nivel desfavorable.

**Tabla 15:** Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores del MVCS, según la Dimensión de Condiciones Laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido Nivel Medio	14	16,7	16,7	16,7
Nivel Favorable	65	77,4	77,4	94,0
Nivel Muy Favorable	5	6,0	6,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	



**Figura 12:** Nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima – 2018.

**Interpretación:** Según lo observado en la tabla N°15 y grafica N°12, el clima organizacional se percibe en un nivel favorable con un 77,4% (65 colaboradores), el 16,7% (14 colaboradores) lo percibe en nivel medio y un 6,0% (5 colaboradores) lo considera en un nivel muy favorable. Determinándose que la mayoría de colaboradores se encuentran satisfechos con el clima organizacional de la institución.

#### **4.3. Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018, teniendo de conocimiento que el clima organizacional esta conceptualizado por las percepciones que los colaboradores tienen de una organización respecto al ambiente laboral, ambiente físico que se da, las relaciones personales que este pueda tener y las formalidades e informalidades que puedan afectar la organización.

Es por ello que se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complicado e intrínseco y proactivo, no es un tema estático, es por ello que se debe hacer un estudio, para la elaboración de la investigación sobre el clima organizacional, donde su principal objetivo es identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, para así poder determinar la percepción y el cómo ellos se sienten en su centro de trabajo, esto permitirá establecer un plan de acción donde se planificara y se tendrá en cuenta aspectos que conlleven a una mejora que motiva y que hacen de su centro aboral un ambiente agradable y armónico, así mismo, potenciar todos los aspectos negativos que no sean favorables, para que no se vea afectado el desarrollo de la organización. El clima organizacional fue analizado por cinco dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

De esta manera la presente investigación del Clima Organizacional en los Colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima –

2018, encontramos los siguientes resultados, comenzando con los aspectos sociodemográficos de la muestra que estuvieron conformados de la siguiente manera:

Un 56% de los colaboradores encuestados corresponden al sexo masculino y el 44% alude al sexo femenino, el rango de edad que prevalece en los colaboradores que participaron es de 36 a 47 años en un 40,5%, con la mayor parte de colaboradores dependientes de la Unidad Orgánica Programa Mejoramiento Integral de Barrios en un 54,9%.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que los colaboradores del MVCS, perciben un nivel favorable de un Clima Organizacional, representado por un 77,4% de la población encuestada. El resultado obtenido se apoya en lo obtenido a través del estudio de sus dimensiones, donde el 61,9% representa a un nivel favorable en la dimensión autorrealización, el 66,7%, representa un nivel favorable en la dimensión involucramiento laboral, el 76,2% representa un nivel favorable en la dimensión supervisión, el 61,9% representa un nivel favorable en la dimensión comunicación, el 71,4% representa un nivel favorable en la dimensión condiciones laborales. Los resultados observados tienen un rol muy importante dentro de la organización, ya que los colaboradores dependen de factores que hace que se sientan en un ambiente neutral, armónico y así desarrollen bien su trabajo.

Comparando con los resultados de otras investigaciones se encuentra coincidencia con el estudio realizado por Alva Fructuoso Jorge A. y Domínguez Díaz Luz A. (2015), titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013", obtuvo como resultado, un 50,9% de trabajadores perciben un clima organizacional favorable, lo que indica que las personas investigadas presentan una percepción de un ambiente laboral propicio, lo cual hace suponer que el personal trabaja y se desempeña con normalidad sin mayores presiones, sin llegar a constituirse en el más óptimo clima para el desarrollo de la organización.

Sin embargo, los datos anteriormente mencionados no concuerdan mucho con lo observado en la investigación de Casana (2015) sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”, concluyendo que de los 174 trabajadores el 50,0% (87 trabajadores) perciben un nivel de clima organizacional regular, lo cual se respalda con todas las dimensiones del Clima Organizacional, donde predomina el nivel medio, cuyos porcentajes oscilan entre 44.8% a 51.7%. Luego el nivel alto y finalmente el nivel bajo.

Sin embargo estos datos no concuerdan con los resultados encontrados por Tapia (2017) en su estudio de “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los empleados de la oficina de asesoría y servicios SAC - Trujillo: 2017”, concluyendo que, de los 65 empleados encuestados el 52% (34 empleados), consideran que tienen un nivel deficiente de clima organizacional en la empresa, es decir, para el autor los empleados desconocen parcialmente los objetivos de la empresa, definir los recursos que se usarán y las políticas para obtener y administrar dichos recursos.

Por lo expuesto anteriormente, se observan la diferencia de los resultados en comparación con las investigaciones citadas, puesto que el clima organizacional involucra varios aspectos sobre la descripción de las percepciones de los colaboradores y sus cuestionamientos dentro de la organización.

#### **4.4. Conclusiones**

Mediante los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- La autorrealización es de nivel favorable, expresando con ello que más de la mitad de los colaboradores se sienten autorrealizados dentro de su institución, se ven favorecidos en lo que respecta el desarrollo profesional.
- Respecto al involucramiento laboral en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede Lima es de nivel favorable, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores se sienten identificados con la organización y se sienten comprometidos con el desarrollo de la institución.

- De las dimensiones que se evaluaron resalta con un mejor porcentaje la supervisión, con un nivel favorable, por lo que se deduce que consideran contributiva y necesaria la función que realizan sus jefes en la supervisión.
- En lo que respecta a la dimensión de comunicación el nivel es favorable, por lo que indica que se percibe una comunicación e información relativamente buena dentro de la institución.
- En cuanto a la condición laboral, el nivel es favorable, por lo que indica que la institución provee el reconocimiento a los colaboradores para el cumplimiento y desarrollo de las tareas asignadas.
- La presente investigación permite concluir que no se encontró una deficiencia con respecto al clima organizacional, por lo contrario, el nivel del clima organizacional en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sede Lima, se identifica por ser de un nivel favorable en un 77,4%, debido a la percepción positiva de los colaboradores hacia la organización y hacia sus superiores.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Las autoridades del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento deben realizar capacitaciones constantes sobre temas que involucren al clima organizacional; como el liderazgo, clima laboral, satisfacción laboral, para que de esta manera también puedan interactuar todos los colaboradores, esto repercutiría en una buena interrelación, trabajo en equipo.
- El área de Recursos Humanos debe de implementar capacitaciones de línea de carrera, a su vez incluir en su plan anual programas para los colaboradores con la finalidad de mejorar el desarrollo, estructura y satisfacción laboral, a su vez haya oportunidades de poder hacer línea de carrera y le permita una estructura salarial.
- Todo programa debe de comenzar por la sensibilización es por ellos que las autoridades del MVCS deben de enfatizar en promover y difundir mediante

charlas, publicidad audio visual o por medio de las redes que nos permite la tecnología, hacerles de conocimiento sobre la misión, visión y los objetivos de la institución.

- El área de capacitación deberá promover convenios con instituciones con mira a una mejora a las deficiencias encontradas por parte de los colaboradores, de esa manera potenciar el recurso humano.
- Fomentar técnicas de comunicación, mediante actividades donde puedan interactuar y fomentar el trabajo en equipo.
- Planificar actividades de integración laboral del Ministerio de Vivienda, implementar los recursos de materiales, económicos y tecnológicos para que de esta manera puedan desarrollar y cumplir con sus actividades asignadas.
- Mediante dicha investigación se ha comprobado estadísticamente que la autorrealización es de nivel favorable, expresando con ello que más de la mitad de los colaboradores se sienten autorrealizados dentro de su institución, se ven favorecidos en lo que respecta el desarrollo profesional.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

Programa de prevención: “Fortalecimiento e identidad en los colaboradores del Ministerio”.

#### **5.2. Justificación del programa**

Este programa surge a raíz de los resultados obtenidos en la investigación en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, busca innovar, mantener y mejorar en el ámbito laboral las condiciones que favorezcan a un clima organizacional muy favorable, permitiendo desarrollar y fortalecer sus niveles de participación, comunicación, liderazgo, identidad, y satisfacción, la cual haga posible un desempeño eficiente con el colaborador así alcanzar el objetivo que tenga la entidad.

Para García, L., (2018), en su investigación “Clima Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de San Luis, 2017”, comenta que el clima laboral es

parte indispensable de toda organización, y que el apoyo como trabajadores sociales tiene que ser eficaz para que pueda tener un desenvolvimiento laboral de tal manera que el colaborador pueda cuidar su permanencia dentro de dicha organización.

Por otro lado, Llanos, L., (2015), señaló que los principales objetivos como trabajadora social están orientados a la calidad de vida laboral y personal, a la felicidad, al compromiso y a la retención de los colaboradores y, por ende, a una mayor productividad.

### **5.3. Propósito**

El programa desarrollado tiene como propósito establecido, lograr la participación del colaborador en la entidad, sobre todo va enfocado en ese grupo que dieron como resultado muy desfavorables en las dimensiones de autorrealización, comunicación y condiciones laborales, para ello se promoverá equipos de trabajo, liderazgo, y satisfacción, generando condiciones de equidad, respeto, solidaridad, tolerancia, igualdad de género; desarrollar una cultura institucional que permita mantener un clima organizacional favorable, fomentando el reconocimiento de sus capacidades de expresión, imaginación, logrando con ello un mayor desarrollo profesional.

### **5.4. Establecimiento de objetivos:**

#### **➤ Objetivo General:**

Incrementar las condiciones de bienestar de los colaboradores del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, a través de actividades que permitan contribuir al mejoramiento del Clima Organizacional.

#### **➤ Objetivos Específicos:**

- Potenciar las destrezas y habilidades de nuestros colaboradores, enfocándose primordialmente en los colaboradores que están inmersos en el grupo de las dimensiones que manifestaron nivel desfavorable, a través del desarrollo de acciones de capacitación en diferentes ramas de interés de los mismos.

- Desarrollar acciones preventivas coordinadas con instituciones médicas, a fin de mantener un control permanente de la salud de los servidores de la institución.
- Propiciar espacios de integración y confraternidad a fin de lograr un espíritu de unidad e identidad del colaborador con la institución, a través de las actividades sociales, de promoción social, actividades recreativas, deportivas y culturales.
- Brindar atención individualizada y administrativa a los colaboradores, a fin de gestionar los beneficios que les corresponden, así como generar el desarrollo y descubrimiento de habilidades y capacidades para la obtención de sus objetivos plasmados.
- Desarrollar acciones de motivación, a través de la entrega de presentes, estímulos y/o reconocimientos en fechas significativas.

#### **5.5. Sector al que se dirige:**

A los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

#### **5.6. Metodología de intervención “Animación Sociocultural”**

Según Cano, A., (2005), el objetivo final de la metodología de animación sociocultural es generar procesos de intervención donde dedicará un apartado a descubrir las distintas fases que necesariamente se han de atravesar para alcanzar finalmente el objetivo, ya que la intervención ha de entenderse como un proceso.

Será por tanto el proceso de intervención, con el estudio previo de la realidad sobre la que pretende intervenir y la subsiguiente planificación o programación de la actividad a realizar, lo que conforma el proceso metodológico de animación sociocultural.

El modelo que se utilizara se basa en la aplicación de las nueve preguntas un clásico cuestionamiento del por qué, qué, para qué, a quien, cómo, cuándo, dónde,

con quien y con qué - a la tarea de convertir en procesos socioculturales en programas de acción.

1. **POR QUÉ** se va actuar.

El programa se enfoca en no solo mantener favorable el clima organizacional, sino que se convierta en un ambiente organizacional muy favorable, donde la autorrealización, la comunicación, etc., se vea reflejado en los colaboradores por medio de los resultados alcanzados dentro de su ámbito laboral, por tal motivo lo que se requiere es de ir innovando.

2. **QUÉ** se va hacer

Se realizará una serie de actividades, enmarcadas en los objetivos planteados.

3. **PARA QUÉ** se va actuar

Para poder fortalecer los lazos del empleador hacia el colaborador, de esa misma manera llegar a obtener un clima muy favorable, optimizando el bienestar de los colaboradores, llegando a obtener un ambiente armónico y motivacional a la vez fortalecido la autorrealización y comunicación.

4. **A QUIEN** se dirige

Va dirigido a todos los colaboradores del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Dándole prioridad al grupo de colaboradores que están dentro del grupo de la dimensión de autorrealización y de comunicación la cual salieron con menor porcentaje con relación al nivel más alto.

5. **CÓMO** se dirige la acción

Se realizará diferentes actividades tales como:

- Fortaleciendo tus capacidades
- Actividad creativa
- Actividades deportivas
- Actividades recreativas

- Actividades de gimnasia laboral
- Actividad desarrollando tus fortalezas
- Actividad de Pausas activas
- Actividad de full body
- Chequeo médico preventivo
- Masoterapia
- Actividad de reconocimiento del colaborador
- Actividades de integración familiar y laboral

#### 6. **CON QUIÉN** se va a contar

- Recurso Humano

En lo que respecta en el proceso de aprobación y ejecución para dichas actividades se contara con el apoyo del Director General de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.

En la parte de coordinación y programación se contará con el apoyo de las trabajadoras sociales.

Dentro del equipo de apoyo se contará con las trabajadoras sociales, psicólogo, enfermera, con el personal administrativo y salud ocupacional.

#### 7. **CON QUE** se va realizar

- Recursos Materiales

Se contará con hojas Bond, fólderes, lapiceros, colchonetas, sillas, con las cuales ya se cuentan.

- Recursos Institucionales

Medio de transporte y sala de capacitaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

➤ Recursos Económicos

Se gestionará la dotación de los recursos presupuestales, para el financiamiento de dicho programa.

8. **CUÁNDO** se va llevar a cabo

Las actividades programadas se llevarán a cabo desde el mes de setiembre de 2018 hasta el mes de enero de 2019.

9. **DONDE** se va a hacer

Algunas actividades se llevarán a cabo en la sala de capacitaciones, otras se darán en las mismas oficinas, en sala del tópico. Por otro lado, en lo que respecta en las actividades deportivas se realizaran en el centro de esparcimiento y la parte recreativa con el apoyo de identidades públicas y privadas.

5.7. **Sesiones de las actividades**

1. **Fortaleciendo tus capacidades**

<b>Objetivo</b>	Fortalecer sus capacidades mediante acciones de capacitación internad y externas.
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Convenios de capacitación con universidades e instituciones educativas del sector público y privado.
<b>Plazo</b>	De setiembre 2018 a febrero 2019.
<b>Recursos</b>	- Convenios institucionales. - Recursos presupuestales de la entidad

## 2. ACTIVIDAD CREATIVA

<b>Objetivo</b>	Fomentar la integración y trabajo en equipo, promoviendo el espíritu navideño entre los colaboradores del MVCS.
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Creatividad en construcciones de nacimientos con motivo culturales.  Material didáctico (reciclaje)
<b>Plazo</b>	Del 17 al 22 de diciembre 2018
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipo de las trabajadoras sociales</li><li>- Hojas Bond para las fichas de inscripción</li><li>- Impresora</li><li>- Sala de capacitaciones</li></ul>

<b>Objetivo</b>	Potencializar sus habilidades e integración de los colaboradores,
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Se realizará campeonatos deportivos: Fulbito y voleibol
<b>Plazo</b>	Del 04 al 25 de enero 2019
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipo de Bienestar y Talento Humano</li><li>- Campo deportito del Ministerio de Vivienda</li><li>- Pelota de fulbito y voleyboll</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas Bond para las fichas de inscripciones</li> <li>- Impresora</li> </ul>
--	--

### 3. ACTIVIDAD DEPORTIVA

<b>Objetivo</b>	Motivar el esparcimiento, la integración y la confraternidad de los colaboradores con sus familias.
<b>Alcance</b>	Hijos y esposas de los colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Se realizará un día de Gincana Familiar
<b>Plazo</b>	El 29 de septiembre 2018
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de Bienestar y Talento Humano</li> <li>- Campo deportivo del Ministerio de Vivienda</li> <li>- Hula Hula</li> <li>- Bolsas de Costalillos</li> <li>- Latas de leche</li> </ul>

	- Pelota de trapo
--	-------------------

#### 4. ACTIVIDAD RECREATIVA

#### 5. GIMNASIA LABORAL

<b>Objetivo</b>	Mejor la calidad de vida física y mental de los servidores, liberando el stress a través de técnicas de relajación, ejercicios físicos y pausas activas.
<b>Alcance</b>	Colaboradores de todas las sedes del MVCS
<b>Actividades</b>	Se realizará sesiones de 15 min. de estiramiento, ejercicios de compensación por cada oficina
<b>Plazo</b>	Setiembre a diciembre 2018
<b>Recursos</b>	Convenio

## 6. ACTIVIDAD DESARROLLANDO TUS FORTALEZAS

<b>Objetivo</b>	Fomentar la integración y trabajo en equipo de los colaboradores y familiares a través de actividades artísticas
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Concurso de danzas típicas Concurso de canto Concurso de expresión artística Coffe break
<b>Plazo</b>	Octubre 2018
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipo de trabajadoras sociales</li><li>- Hojas bond para las inscripciones</li><li>- Impresora</li><li>- Auditorio</li><li>- Micrófono</li><li>- S/. 2000.00 coffe break</li></ul>

## 7. ACTIVIDADES DE PAUSAS ACTIVAS

<b>Objetivo</b>	Reducir el estrés, la tensión muscular, tener un buen desempeño laboral, que el colaborador se sienta motivado y por ende mejore las relaciones interpersonales.
<b>Alcance</b>	Colaboradores de todas las sedes del MVCS
<b>Actividades</b>	Sesiones de Pausas activas
<b>Plazo</b>	De setiembre a diciembre 2018
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programa de Pausas activas</li><li>- Computadora</li></ul>

## 8. ACTIVIDADES DE FULL BODY

<b>Objetivo</b>	Combatir con el estrés laboral y promover la integración y el buen clima laboral.
<b>Alcance</b>	Colaboradores de todas las sedes del MVCS
<b>Actividades</b>	Sesiones de Full Body
<b>Plazo</b>	De setiembre a diciembre 2018
<b>Recursos</b>	convenio

## 9. CHEQUEO MEDICO PREVENTIVO

<b>Objetivo</b>	Sensibilizar y a su vez fomentar cuan impórtate es la prevención, mediante el chequeo médico.
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Examen médico general Examen ginecológico Examen urológico Examen cardiológico

	Examen radiológico Examen de laboratorio
<b>Plazo</b>	De setiembre a diciembre 2018
<b>Recursos</b>	- Equipo de trabajadoras sociales - Centro de Prevención de EsSalud. gratuito

## 10.MASOTERAPIA

<b>Objetivo</b>	Disminuir el estrés, las tensiones, relajando zonas críticas de tensión
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Sesiones de masoterapia
<b>Plazo</b>	Noviembre 2018
<b>Recursos</b>	Gratuito

## 11.ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

<b>Objetivo</b>	Confraternizar y Fomentar la espiritualidad del colaborador con la institución
<b>Alcance</b>	Colaboradores del MVCS
<b>Actividades</b>	Misa espiritual para la integración familiar y laboral.
<b>Plazo</b>	Octubre 2018
<b>Recursos</b>	- Equipo de trabajadoras sociales - Auditorio - Contratación de un cura

### 5.8. Cronograma

TALLER	Cronograma				
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Fortaleciendo tus capacidad	X	X	X	X	X
Actividad creativa				X	
Actividad deportiva					X
Actividad recreativa	X				
Gimnasia laboral	X	X	X	X	

Actividad desarrollando tus fortalezas		X			
Actividades de pausas activas	X	X	X	X	
Actividades de full body	X	X	X		
Chequeo médico preventivo		X	X	X	
Masoterapia			X		
Actividad de integración familiar y laboral		X			

### Referencia Bibliográfica

Aguilar, H. (2016). *"Trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de quetzaltenango)"* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Alva, J. y Domínguez, L. (2015), *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san pedro de Chimbote, 2013*. In *Crescendo*, 6(1), 90-102. Recuperado de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>

Arnao, J. y Villegas, A. (2015). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral del banco continental BBVA balta basado en la teoría de Litwin y Stringer*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/687/1/TL\\_ArnaoNinoJuan\\_VillegasCubasAlexandra.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/687/1/TL_ArnaoNinoJuan_VillegasCubasAlexandra.pdf)

Asprilla, S., Pulgarín, Z. y Ramírez, S. (2015). *Análisis del clima y la satisfacción laboral en el ese, hospital sagrado corazón de Norcasia (caldas)*. (Tesis de posgrado). Universidad católica de Manizales, Manizales. Recuperado de:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1091/Saida%20Maria%20Asprilla%20U..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)

Casana, M. (2015). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*” (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de:

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Edel, R. García, A. y Guzmán, F. (2017) “*Clima y Compromiso Organizacional*”. Vol.

II. Recuperado de:

<file:///C:/Users/admin/Downloads/ClimayCompromisoorganizacionalVol2.pdf>

García M. (2009, julio – diciembre). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración*. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*.

Recuperado de: [http://files.especializacion-tiq.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tiq.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Matute, G., Becerra M. y Muñoz, R. (2008). *Clima organizacional en empresas*

*mineras*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-global/2008/clima-organizacional-en-empresas-mineras/>

Meza, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial – México* (tesis de posgrado). Instituto

Tecnológico de Sonora, México. Recuperado de:

<file:///C:/Users/admin/Downloads/208-495-1-PB.pdf>

Minsa (2008). “*Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011*”.

Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>

Mino, E. (2014). “*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los*

*trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”* (tesis de pregrado). Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo escuela de administración de empresas, Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgaroMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf)

Millán, J. y Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCaju\\_saolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCaju_saolMarilyn.pdf)

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Munch, L. y Ángeles, E. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.  
Palma, S. (1998). *La Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*. Tesis de Licenciatura - Lima.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima

Quevedo, A. (2003). *Estudio de Clima Organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: octógono* (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú.

Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* (Monografía de compilación). Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, Programa de Psicología, UNAD, Colombia. Recuperado de:

<file:///C:/Users/admin/Downloads/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n.pdf>

Rodríguez, A. (22 de marzo 2015). Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 1(25), 3-18. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015). Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de litwin y stinger en dos sucursales de vivienda en Cartagena durante 2014 (trabajo de grado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Sierra, G. (2015), "*El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V.*". (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Tapia, J. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los empleados de la oficina de asesoría y servicios SAC - Trujillo: 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10175/TAPIA%20GARC%3%8DA%20Judith%20Vanessa%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uría, C., (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Itda. de la ciudad de ambato* (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C. y Giraldo, J., (2016, 15 de junio). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Recuperado de: [file:///C:/Users/admin/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_67920212.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_67920212.pdf)

Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1892/65838V297.pdf;jsessionid=17BF9C0DE31419F93FEA7AD9A3D83529?sequence=1>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**TITULO:** El clima organizacional en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018

**AUTOR:** Leslie Roció Torres Moreno

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	la <b>población</b> de estudio está compuesta por los 108 colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima – 2018;
¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?	- Medir el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018.	
<b>PROBLEMA SECUNDARIO 1</b>	<b>OBJETIVO SECUNDARIO 1</b>	<b>Muestra:</b> la muestra está compuesta por 84 colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Sede Lima – 2018.
¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de autorrealización, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?	- Determinar cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de autorrealización, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018.	
<b>PROBLEMA SECUNDARIO 2</b>	<b>OBJETIVO SECUNDARIO 2</b>	
¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de involucración laboral, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?	- Identificar cual es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de involucración laboral, en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018.	
<b>PROBLEMA SECUNDARIO 3</b>	<b>OBJETIVO SECUNDARIO 3</b>	
¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de supervisión, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?	- Demostrar cual es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de supervisión, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018.	

<p align="center"><b>PROBLEMA SECUNDARIO 4</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de comunicación, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?</p>	<p align="center"><b>OBJETIVO SECUNDARIO 4</b></p> <p>- Identificar cual es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de comunicación, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018</p>	<p><b>Diseño:</b> el diseño de investigación es no experimental, ya que se realiza sin manipulación deliberada de variables.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> es descriptivo, por que incrementa los conocimientos y presenta los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren.</p> <p><b>Variable:</b> clima organizacional</p>
<p align="center"><b>PROBLEMA SECUNDARIO 5</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de condiciones laborales, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018?</p>	<p align="center"><b>OBJETIVO SECUNDARIO 5</b></p> <p>- Identificar cual es el nivel del clima organizacional, según la dimensión de condiciones laborales, en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento período 2018</p>	

## Anexo 2

### Escala de Clima Organizacional CO – SPC

**NOMBRE Y APELLIDO:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** M      F

**UNIDAD ORGANICA:** \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					

38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**\* Instrumento original utilizado solo para fines académicos**



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 25%**

Date: viernes, Setiembre 21, 2018

Statistics: 4665 words Plagiarized / 18659 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected - Your Document needs Critical Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional El clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sede Lima-2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Leslie Rocío Torres Moreno Lima – Perú 2018 Dedicatoria: A mis padres Juan y Piedad por su amor y apoyo que me brindan día a día, cada paso, cada logro es por ustedes.

A mi Patricia por ser mi amiga, mi hermana y sobre todo mi madre, por ser el gran ejemplo de perseverancia A mí querido hijo Liam por ser el pilar de mi vida, mi motor y motivo por el cual luchare cada día. Agradecimiento: A Dios por regalarme cada mañana y por bendecir mi camino. A Liam por ser la razón de mi existir y el impulso constante de mi vida. A mis padres por su apoyo y por la confianza depositada en mí.

A Patty por el amor y apoyo incondicional. A mi tío Abel por sus consejos, su amor y confianza. A mi familia por alentarme a seguir creciendo en lo personal y profesional. A la Profesora Anabel por guiarme en todo el proceso de mi investigación. "La satisfacción radica en el esfuerzo, no en el logro. El esfuerzo total es una victoria completa".

Mahatma Gandhi PRESENTACIÓN Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N 003-FPS y TS 2017, me es grato poder