

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Externa Asesores
Empresariales S.A – La Victoria.

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Pamela Lorena Vilchez Marin

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mis padres Rosa y Freddy,
mis hermanos Camila y Franco:

Por haberme apoyado en todo
momento y ser mi motivación para
cumplir todas mis metas. Y por su
amor incondicional.

Agradecimiento:

A Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida y mi carrera.

Agradezco la confianza y el apoyo a la Sra. Liliana Ato por permitirme desarrollar mis habilidades y conocimiento en su empresa.

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 CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EXTERNA ASESORES EMPRESARIALES S.A – LA VICTORIA, 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.

Pamela Vilchez Marin

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas secundarios	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación e importancia	21
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	23
2.1. Antecedentes	23

2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Conceptualización de clima organizacional	27
2.2.2. Reseña histórica del clima organizacional	28
2.2.3. Características de clima organizacional	30
2.2.4. Dimensiones de clima organizacional	31
2.2.5. Importancia del clima organizacional	33
2.3. Definiciones conceptuales	33
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Diseño de investigación	35
3.3. Población y muestra	36
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	36
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	38
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	40
4.1. Presentación de resultados generales	40
4.2. Presentación de resultados específicos	44
4.3. Procesamiento de los resultados	54
4.4. Discusión de los resultados	54
4.5. Conclusiones	57
4.6 Recomendaciones	59

CAPÍTULO V: Programa de intervención	61
5.1. Denominación del programa	61
5.2. Justificación del programa	62
5.3. Objetivos del programa	62
5.3.1 Objetivo general	62
5.3.2 Objetivos específicos	62
5.4. Sector al que se dirige	63
5.5. Metodología de la intervención	63
5.6. Actividades	64
5.7. Cronograma	70
Referencias bibliográficas	71
ANEXOS	77
Anexo N° 1. Cuestionario	78
Anexo N° 2. Fotografías	83
ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la Variable clima organizacional	37
Tabla 2. Escala del Cuestionario Clima Organizacional	38
Tabla 3. Baremo de la variable clima organizacional	39
Tabla 4. Datos sociodemográficos los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al sexo.	40
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo a las edades	41

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al estado civil.	42
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al tiempo de servicio	43
Tabla 8. Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria	44
Tabla 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria	45
Tabla 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.	46
Tabla 11. Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.	47
Tabla 12. Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria	48
Tabla 13. Nivel de clima organizacional según la dimensión relación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.	49
Tabla 14: Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.	50
Tabla 15. Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.	51

Tabla 16. Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

52

Tabla 17. Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos sociodemográficos los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al sexo. 40

Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo a las edades 41

Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al estado civil. 42

Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al tiempo de servicio 43

Figura 5. Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria 44

Figura 6. Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria. 45

Figura 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria. 46

Figura 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria. 47

Figura 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

48

Figura 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión relación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

49

Figura 11. Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

50

Figura 12. Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

51

Figura 13. Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

52

Figura 14. Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar diagnosticar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

La población estuvo conformada por la cantidad total de colaboradores que son 30 personas que trabajan en la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria.

El instrumento utilizado para el recojo de la información es el Cuestionario de Litwin y Stinger (1978), los que evalúa las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Luego del procesamiento de los datos se obtuvo los resultados que concluyen que, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria responde a un 80 %, representando un nivel bueno y aceptable de clima organizacional según la perspectiva de los colaboradores, muestran que su ambiente laboral les permite cumplir con sus expectativas laborales y personales.

Palabras Claves: Clima, organización, objetivos, ambiente, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the diagnosis of the organizational climate level of the employees of the External Business Advisors SA S.A.- La Victoria. The study is of a descriptive type, with a non-experimental design and with a quantitative approach according to the handling of the data.

The population was conformed by the total number of collaborators that are 30 people that work in the External Company Business Advisors S.A.- La Victoria.

The instrument used for the collection of information is the Litwin and Stinger Questionnaire (1978), which evaluates the dimensions of structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation, standards, conflicts and identity.

After the processing of the data, the results were obtained that conclude that the level of organizational climate of the employees of La Empresa Externa Asesores Empresariales SA- La Victoria responds to a good level because it responds at a good level to 80%, representing a acceptable organizational climate according to the perspective of the employees, show that their work environment allows them to meet their work and personal expectations.

Key Words: Climate, organization, objectives, environment, collaborators.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se define como el ambiente físico e humano en donde un conjunto de personas desarrolla un trabajo para cumplir con un objetivo. Podemos indicar un mal clima organizacional afecta directamente a la satisfacción y productividad, es importante saber la idea que tienen los colaboradores de las condiciones laborales (ambientales, temporales, exigencias, etc.) y procurar que sean positivas debido a que esto puede ser variable y generar un “contagio” dentro de sus compañeros.

Ahora si el clima organizacional se puede estudiar, mejorar y nos ayuda a plantear puntos de mejora para el equilibrio, rendimiento de los resultados de una organización.

Es así como se busca evidenciar la importancia en el quehacer profesional de los trabajadores social en este tema dado a que nos permite desarrollar soluciones que nos ayuden a intervenir y a plantear estrategias (Estratégicas, de coordinación y operativas) que den a la empresa el soporte adecuado para fortalecer el clima organizacional.

En la presente investigación se buscó indagar la variable de clima organizacional más a profundidad debido al interés propio dado que laboro en esa empresa.

De acuerdo con Victoria, Jorge (2014), se demostró que en los estudios de clima organizacional donde se midió la fidelidad de los empleados y el nivel de soporte que éstos reciben para que alcancen su máximo potencial de efectividad esto logra que tengan bienestar e satisfacción y se inicie un positivo impacto en los ingresos de la empresa.

La investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo I, comprende, el planteamiento de la problemática, en el que se describe la realidad problemática, se formula el problema, se establecen los objetivos y se justifica la importancia del tema de investigación.

Capítulo II, se analiza el marco teórico conceptual, se revisan los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales y operacionales de la variable de investigación.

Capítulo III, se menciona la metodología, tipo y diseño de investigación, población y muestra, variable, técnicas e instrumentos de recojo de datos, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, se presentan los resultados y se expone las conclusiones.

Capítulo V, se plantea una propuesta de un programa de intervención de acuerdo a la realidad problemática.

Para la elaboración de esta investigación se ha manejado toda la información disponible en la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

La documentación de la información obtenida de los colaboradores se mantendrá en absoluta confidencialidad, esta se utilizará sólo para el proceso de investigación, la prueba aplicada no refiere identidad solo edad, sexo, estado civil y tiempo de servicio

Finalmente se hace referencia a las fuentes bibliográficas consultadas para el desarrollo del presente trabajo y se adjuntan los anexos empleados en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional no puede pasar desapercibido ya que actualmente se está considerando a los colaboradores con el motor de toda empresa, porque gracias a ellos se lleva a cabo todos los cambios y evoluciones que permiten el crecimiento de la organización de donde pertenecen.

¿Entonces nos preguntamos, que sucede cuando los líderes de dichas organizaciones no entienden la importancia del clima organizacional?, el costo de no actuar en las organizaciones ante un mal clima organizacional produce la disminución del crecimiento de sus ingresos, alto índices de rotación, etc.

Tal y como se ve en la literatura relacionada al clima organizacional en donde se mide el compromiso de los colaboradores y el nivel de soporte que los mismos reciben para desarrollar el mayor potencial de efectividad, se evidencia que esto genera un buen impacto financiero para las empresas (Victoria, Jorge 2014).

En Latinoamérica se llevó a cabo un estudio a 236 empresas sobre clima organizacional gracias a la organización ACSENDO y nos mencionan existe tres países que obtuvieron la mejor puntuación general en su clima laboral Republica Dominicana (83.42%), Colombia (80.05%) y Ecuador (82,23%), los países con menor calificación tenemos a Chile (71,88%), Uruguay (70,38%) y Perú (68,02%). Indicándonos que el sentido de pertenencia (identidad), el liderazgo (responsabilidad) y accesibilidad del conocimiento (estándares) según el personal encuestados muestran las dimensiones con mayor puntaje, caso contrario nos sucede con la capacidad de aprendizaje, compromiso (Responsabilidad) y optimización (Procesos) es la dimensión que menor puntaje obtuvo

La dimensión de pertenencia es la mejor calificada por los colaboradores en sus organizaciones alcanzando el 88,15%, este es un gran resultado puesto que esta dimensión es el motor para comprometer a los empleados con los objetivos de la organización. Esto debería impulsar a las compañías para seguir construyendo vínculos de confianza con sus colaboradores e involucrarlos estrechamente en sus proyectos y equipos de trabajo. Según el estudio realizado por Santana y Cristancho (2013) de entre todos los factores estudiados el desarrollo es el resultado más bajo a nivel global con un 70.40%.

Este es un punto de inicial para que las empresas evalúen las necesidades e implementen planes de carrera accesible y se le provea capacitación a efecto de aprovechar todo su potencial y desarrollar sus carreras profesionales con el fin de ascender por méritos propios con el paso del tiempo. Los datos anteriores nos indican que la gestión del ambiente laboral, y de las condiciones asociadas a este en las compañías de América Latina está en una fase de desarrollo y que las organizaciones tienen cada vez más clara la necesidad de evaluar sus espacios de trabajo. (Santana Carlos y Cristancho Felipe, 2013).

Ante lo mencionado anteriormente El desarrollo que en pocas palabras engloba la innovación, la capacitación, el valor y el apoyo que le muestre la organización a su colaborador es la dimensión peor calificado involucra.

Es por ello que nos preguntarnos ¿Qué problemática nos llevaría que el personal no sienta que su organización no le brinde una oportunidad de desarrollo?, existiría escasa disposición para que el colaborador puede realizar una línea de carrera y eso causaría que busque mejores oportunidades por ende la empresa perdería ese talento perdido.

En el Perú, según el estudio "Diagnóstico de Clima Motivacional" publicado por el diario La República (2016), que se realizó en el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo en la ciudad de Arequipa nos menciona que el clima organizacional influye en la productividad empresarial. El estudio nos indica que existe una alta motivación en los colaboradores de las empresas de dicha ciudad, pero en el aspecto del Clima organizacional mencionan que no satisfacen sus necesidades trayendo como consecuencia el bajo desempeño y generando rotación de personal.

Parillo, E. (2016) menciona: "En el 2013 se hizo un estudio similar que arrojó resultados negativos. Millones de dólares perdió Arequipa debido a que los empleados no estaban motivados en su centro de labores." El estudio nos indica que existe una alta motivación en los colaboradores de las empresas de dicha ciudad, pero en el aspecto del Clima organizacional mencionan que no satisfacen sus necesidades trayendo como consecuencia el bajo desempeño y generando rotación de personal.

En la organización Externa Asesores Empresariales S.A no se ha tenido la oportunidad de realizar una investigación sobre clima organizacional se observar de manera general es que su clima organizacional no es positiva ya que el personal trabaja individualmente sin tener buenas relaciones con sus pares generando un mal desempeño en algunas áreas, al mismo tiempo como la mayoría trabaja con distintos clientes es notorio la ausencia de pertenencia a la empresa algunas veces no sienten a sus jefes como líderes en quien puedan confiar sino como líderes autoritarios, lo mencionado genera pérdidas y el crecimiento para la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de Clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-LA Victoria?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estructura, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión responsabilidad, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión recompensa, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión relaciones, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión estándares, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, en los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Diagnosticar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar según la dimensión estructura, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-La Victoria.
- Diagnosticar según la dimensión responsabilidad, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria
- Diagnosticar según la dimensión recompensa, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria
- Diagnosticar según la dimensión desafío, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria
- Diagnosticar según la dimensión relaciones, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria.

- Diagnosticar según la dimensión cooperación, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-La Victoria.
- Diagnosticar según la dimensión estándares, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-La Victoria.
- Diagnosticar según la dimensión de conflicto, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria.
- Diagnosticar según la dimensión de identidad, el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A -La Victoria.

1.4. Justificación e importancia

La gerencia eficiente de una empresa busca personas motivadas, que sienta entusiasmo, orgullo y diversión en su quehacer diaria.

Esta investigación es importante porque busca diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-LA Victoria.

Para poder concluir cuales son los malestares que afectan a cada área y así lograr desarrollar un plan de mejora dentro de lo social y el buen desarrollo del colaborador.

De tal manera que permitirá crear un entorno físico laboral agradable, mejorar la motivación, aumento de productividad, mantener la armonía entre los colaboradores, fortalecer el sentido de pertenencia y seguir con rumbo al cumplimiento de metas

Asimismo, pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la organización en mención.

Un clima organizacional negativo no solo impacta en el colaborador, sino al entorno social, puesto que, al ser aplazado las solicitudes por una atención no adecuada, se produce un desbalance social generado por la no satisfacción de los clientes, produciendo así una mala imagen a la organización

Desde el punto de vista teórico, permitirá contribuir como investigación en el campo de trabajo social, dado a que hoy en día no se encuentra muchas investigaciones con énfasis en lo social, aportando un buen marco teórico que puede ser medio de consulta para otros investigadores o interesados en informarse del tema.

Desde el punto de vista práctico esta investigación nos permitirá conocer como es el clima organizacional en la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A-LA Victoria, permitiendo evaluar estrategias de solución, programas, talleres y capacitaciones para fortalecer y mejorar su clima.

Desde el punto de vista metodológico, los procedimientos metodológicos, los instrumentos y técnicas empleados, servirá como un aporte instrumental puesto que, al tener validez y confiabilidad corroborada en muchas otras investigaciones, contribuirá de manera positiva en otras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel de clima organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Jácome, M. y Jácome, C. (Ecuador,2017) en su investigación titulada **“Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón De Pujilí”** su objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución mencionada. El método aplicado fue el enfoque de la investigación cuantitativa de tipo no exploratoria, descriptiva de corte transversal. El instrumento empleado fue el cuestionario. La muestra del estudio fue 78 servidores públicos. Como conclusión final se menciona que el desempeño laboral no se ve afectado por el clima organizacional, los procesos se llevan de la mejor manera y con ello los clientes se sienten satisfechos, es decir todos los factores están correctamente estructurados y atendidos lo que permite tener colaboradores satisfechos. Concluyendo que No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Según Zans, A. (Nicaragua,2017) en su investigación titulada **“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”** su objetivo es identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. El desarrollo de esta investigación tomo en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. La muestra total fue 88 trabajadores y funcionarios. Se emplearon los instrumentos fueron dos cuestionarios (escalas de motivación y clima laboral bajo en el enfoque de McClellan y Litwing). Los conclusión indican que el Clima Organizacional presente en la institución, es medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Jorge, A. (México, 2016) en su investigación **“Factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos”** su objetivo es identificar los factores que influyen en el clima organizacional de los colaboradores, con el fin de crear un ambiente sano que conlleve a sus integrantes a identificarse con los valores de la organización, mejorar su desempeño y la calidad de los servicios que prestan con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Su estudio fue de carácter descriptivo el enfoque de la investigación será de tipo cualitativo. La población estuvo conformada 32 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Concluyendo que se percibe un clima organizacional favorable por parte de los colaboradores, los mismos que se han visto reflejados en la participación, iniciativas y adaptación a los cambios de la organización.

Según Paz, A. y Marín, S. (Colombia, 2014), la investigación titulada **“El clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales”** su objetivo fue determinar procesos de intervención del clima organizacional de la institución mencionada. El estudio realizado fue de tipo descriptivo, transversal observacional. La muestra fue de 84 trabajadores y se llevó a cabo con el instrumento cuestionario propuesto por la OPS, la conclusión de dicha investigación determinó que el clima organizacional de dicha institución es poco satisfactorio, en las cuatro dimensiones que lo componen, porque no hay sinergia entre ellas que permita que el clima organizacional favorezca el desarrollo de la institución y de quienes laboran en ella.

Según Luengo, Y (Bolivia, 2013), en la investigación titulada **“Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”** su objetivo fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación. La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 98 empleados siendo considerada como muestra su totalidad, la técnica fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios. En conclusión, el tipo de clima organizacional identificado en la institución es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la

gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Solano, S. (San Martín, 2017) en su investigación titulada **“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”** su objetivo fue determinar relación entre clima en la organización y el desempeño laboral de entidad en mención. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Los resultados evidenciaron que el clima organización era inadecuado. Como conclusión se dijo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui.

Falcón, C (Junín, 2017) en su investigación titulada **“Clima organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo”**. Tuvo como objetivo conocer cómo se relaciona clima organizacional con el desempeño laboral en la DRTPE-Junín. El tipo de investigación fue descriptivo y se realizó desde el enfoque cuantitativo con alcance correlacional, se utilizó como instrumento principal el cuestionario, la muestra constó de 20 empleados. Se concluyó que existe relación entre el clima y desempeño.

Según Panta, L (Lambayeque, 2015) en su investigación titulada **“Análisis De Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Plana Docente Del Consorcio Educativo "Talentos" De La Ciudad De Chiclayo”** su objetivo fue identificar el clima organizacional existente entre los docentes, y determinar el nivel del desempeño laboral. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es descriptivo, La población estará conformada por 25 docentes del Consorcio Educativo " distribuidas en los distritos grados de instrucción (Inicial y Primaria). Para determinar esa relación se utilizó dos cuestionarios, Se concluyó que se evidenció que no existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente.

Según Pacheco, K. (La Libertad, 2015) en su investigación titulada **“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pataz en el año 2015”** su objetivo fue explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores. El método investigativo utilizado es el Inductivo – Deductivo, asimismo el instrumento utilizado fue escala de medición para clima organizacional de Koys & Decotii (1991) y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en cuestionarios. La población está conformada por los 350 empleados de la municipalidad en mención. En conclusión la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, repercute significativamente en el desempeño de tareas de los colaboradores, el trabajo personalizado individualizado como factor social que conduce al deficiente clima laboral de los trabajadores que demuestra a través de las relaciones interpersonales entre los propios trabajadores por que en tu predominancia nunca se interesan por ellos o por sus problemas pero si consultarían con su jefe cuando tendría un problema porque pensarían que les va ayudar.

Según García, G. y Segura, L. (Ancash, 2014) en su investigación titulada **“El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013”** su objetivo fue evaluar si existió relación entre el clima organizacional y el desempeño docente. La población estuvo constituida por 65 docentes del distrito de Cajay. Se trata de una investigación no experimental, transversal correlacional, el instrumento utilizado es un cuestionario sobre el clima organizacional y el desempeño docente. Se determinó que el clima organizacional y el desempeño docente se relacionan moderadamente, pero de manera muy significativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Conceptualización de clima organizacional

Organización: Según Vásquez, J (2003) menciona que una organización son instituciones integradas por más de una persona, con el fin de cumplir metas y objetivos, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc.

Según Bartoli, A (1991) menciona a las organizaciones como un conjunto con una estructura ya definida con interacciones” (p.17)

Si observamos los dos conceptos anteriores podemos concluir que una organización es un sistema social que cuenta con subsistema internos que interactúan entre sí para cumplir tareas específicas.

Clima Organizacional: Es el alma de la empresa, porque determina como el colaborador percibe su trabajo, satisfacción y desarrollo en las funciones que desempeña.

Méndez (2006) afirma “La noción de clima organizacional emana de la Sociología. El clima organizacional resulta de la forma cómo las personas establecen procesos de interacción social”.

Se puede influenciar por un sistema de valores, actitudes y creencias, como también el entorno. Es mediante las interacciones que se producen entre las personas que se construyen percepciones acerca del clima imperante en una organización. Estas percepciones terminan por influir en los comportamientos y actitudes de los sujetos. Pero el clima organizacional deviene del contexto sociológico, los individuos establecen procesos de interacción social y en el contexto psicológico nace una serie de percepciones acerca de cómo se producen y mantienen las relaciones entre los individuos dentro de la organización. (García, G y Segura, L, 2014 p.28)

El Clima Organizacional representa la personalidad de una organización y podría definirse como la percepción que los trabajadores tienen de la misma. El Clima Organizacional hoy en día abarca un gran espacio y flexible de influir sobre la motivación. El Clima Organizacional es el ambiente interno existente entre los

integrantes de una organización, y está vinculado al nivel de motivación de ellos mismos e indica que dicha motivación cuenta con propiedades, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. (Panta, L, 2015 p.18)

Hacen referencia al clima organizacional que conlleva a un excelente rendimiento y vuelve a la empresa más rentable ya que, si sus integrantes se encuentran motivados, ocasionando el logro de los objetivos. El ambiente donde los colaboradores desarrollan su trabajo, el trato y consideración que tienen los superiores hacia ellos, el vínculo entre compañeros, y buen dialogo (comunicación) son importantes elementos que genera lo que se denomina clima organizacional. (Aguirre, M y Martínez, L. 2012 p. 12).

Chiavenato, I. (2007, p.14), infiere que el clima organizacional es espacio o ambiente donde individuos se relacionan y se comunican. Una de las principales particularidades del clima en la organización es que incide en la conducta de los colaboradores y en el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento

2.2.2 Reseña histórica del clima organizacional

- **Administración Científica.**

Las primeras señales del clima organizacional se dieron a lo largo de la historia de la administración científica y clásica.

Según Arano, Escudero y Delfín (2016) “La Administración Científica: Frederick W. Taylor (1856-1915) ... principalmente se vio desde lo económico, en sus últimos años Taylor manifestó un gran interés sobre la dignidad del trabajador, aunque esta fase de sus ideas y principios no fue tan conocida.” (p.10)

- **Escuela De Las Relaciones Humanas (1930).**

El origen de esta escuela se dio desde las ciencias del comportamiento, en especial de la psicología y psicología social a la administración. Indican que las personas como ser sociopsicológico y la labor a las que se enfrenta el responsable de la empresa van desde entender, comprender y lograr los máximos esfuerzos de los colaboradores para satisfacer sus necesidades psicológicas, hasta lograr comprender toda la engloba el comportamiento psicológico de los empleados (Arano, Escudero y Delfín, 2016 p.11).

- **El Clima Organizacional Vista Desde La Escuela Estructuralista (1950).**

A diferencias de las anteriores escuelas en donde se enfatizaba solo en las organizaciones u empresas industriales desde la percepción de la producción, en la escuela estructuralista no deja de lado la producción pero la abordan desde la percepción de lo social, es decir no conciben a la organización como entes aislados sino como parte fundamental de un sistema social en donde de manera permanente se mantienen relaciones continuas con el medio o entorno que los rodea como son las variables políticas, culturales, sociales, económicas, etc. Aunque no se abarca un término de clima en esta escuela los entes que laboran en la institución deberían sentirse parte importante de ellas, ya que podría entenderse que la organización es el medio en donde el ser humano se desenvuelve de no ser así podríamos decir que estarían experimentando la frustración (Arano, Escudero y Delfín, 2016 p.11).

- **El Nacimiento Del Clima Organizacional En La Escuela Conductista (1960).**

En esta escuela se analiza a cada colaborador como parte de la organización estudiando en ellos su comportamiento poniendo especial atención en sus emociones, atenciones, estímulos, entre otros. Se abarca también el analizar los estilos de trabajo de cada empleado o gerente, los efectos psicológicos que afectan en la producción y las condiciones físicas y de seguridad de su entorno que los rodea (...) uno de los principales teóricos que aportó mucho a esta escuela

sin duda fue Abraham H. Maslow menciona que las necesidades humanas se presentan en cinco niveles jerarquizados por orden de importancia e influencia en donde describe lo siguiente (Arano, Escudero y Delfín, 2016 p.12) :

1. Necesidades fisiológicas.
2. Necesidades de seguridad.
3. Necesidades sociales.
4. Necesidades de estima.
5. Necesidades de autorrealización.

2.2.3 Características de Clima organizacional

(Alcocer, A 2003. p.90) sostiene que en la actualidad las empresas ocupan un lugar importante en nuestro día a día, porque no solo satisfacen las nuestras necesidades ya mencionadas, sino porque son parte importante de un país dado a su desarrollo tecnológico y económico.

El sistema en una empresa aporta un definido clima organizacional, donde se influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos posee las siguientes características:

- El clima se circunscribe al ambiente laboral.
- Se percatan de manera directa o indirectamente por los empleados que se desempeñan en ese contexto ambiental.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima organizacional llega a hacer una variable mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Las características de una empresa pueden ser sostenibles con el tiempo, teniendo diferencia entre las organizaciones, así como a nivel intraorganizacional.

- Las estructuras, el clima y características organizacionales, así las personas que las conforman, generan un sistema dinámico y interdependiente.

2.2.4 Dimensiones de Clima Organizacional

Según Segredo, A (2013) a las variables a estudiar se agrupan en cinco dimensiones:

- **Liderazgo:** Comportamiento ejercidos por algunas personas, generalmente por los jefes genera buen comportamiento de sus compañeros o personas a su cargo para lograr sus objetivos, es importante resaltar que depende mucho las condiciones que existen en el medio como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Motivación:** Se trata de reacciones, actitudes, intenciones y expectativas de los empleados en su día a día dentro de la empresa.
- **Reciprocidad:** Relación de dar y recibir entre los empleados y la empresa.
- **Participación:** Contribución de los diferentes colaboradores para que la organización logre sus objetivos.
- **Comunicación:** Nos ayuda a facilitar y agilizar el nivel de mensajes que se dan entre los colaboradores de una organización y su entorno e influir en las opiniones, aptitudes, etc.

Litwin y Stinger (1978) indican que existen nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de ellas se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura:** Se refiere a la percepción de los empleados sobre a las reglas, procedimientos, y otros procesos que vean como limitantes para el desarrollar su trabajo. Nos permite analizar burocracia vs el énfasis puesto en el ambiente de un trabajo libre sin estructura.
- **Responsabilidad:** Es el sentimiento acerca de la independencia en los colaboradores a la hora de la toma de decisiones. Es la libertad que le brinda la empresa para no tener doble chequeo en el trabajo.
- **Recompensa:** Percepción sobre la recompensar o premio por realizar un buen trabajo.
- **Desafío:** Es la percepción de los colaboradores acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los colaboradores de la organización acerca de la existencia de un buen ambiente de trabajo y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los colaboradores de una organización sobre la existencia una iniciativa de apoyo por parte de los directivos, y de otros colaboradores.
- **Estándares:** Es la percepción de los colaboradores acerca de la importancia que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- **Conflictos:** Es el grado de percepción que tienen los colaboradores sobre las opiniones, problemas o discrepancias.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que percibe el colaborador es muy elemental e importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

2.2.5. Importancia del Clima organizacional

Actualmente en la “organización” u “empresa” es considerado cómo su segundo hogar debido a que los empleados invierten gran parte de su tiempo aproximadamente 40 horas semanales conviviendo con sus compañeros. Por ello, es importante analizar el ambiente que se tiene dentro de, si el ambiente de trabajo es positivo eso permitirá que podemos contar con un liderazgo positivo con lo cual lograremos el cumplimiento de metas y objetivos.

Villanueva,G, Garcia,M y Hernandez, L (2017) “El clima laboral es un factor determinante, influye de manera negativa o positiva en la productividad de los empleados y de la organización, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los puntos de problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas para fortalecer o corregir y crear un clima de armonía.”

Santos, F y Rodríguez, M (2015) mencionan que está comprobado que cuanto más a gusto nos sintamos en nuestro lugar de trabajo, si somos realmente honestos y estamos comprometidos, mejor desempeñaremos nuestra tarea, lo cual debería verse reflejado en mayor productividad y, como recompensa mayores beneficios para todos. Sobre todo, un mejor ambiente organizacional reduce los niveles de estrés.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Organización:** Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.
- **Clima:** Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común
- **Crecimiento:** Aumento de la cantidad, el tamaño, la intensidad o la importancia de una cosa.
- **Efectividad:** Cualidad de efectivo.

- Bienestar: Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.
- Pertenencia: Circunstancia de formar parte de un conjunto o grupo
- Desarrollo: Acción de desarrollar o desarrollarse.
- Diagnosticar: Determinar o identificar una enfermedad mediante el examen de los signos y los síntomas que presenta.
- Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- Dicotomía: Es el desglose o fraccionamiento de un concepto genérico en uno de sus conceptos específicos y su negación. El concepto se refiere asimismo a la ley que establece que ninguna proposición puede ser verdadera y falsa al mismo tiempo.
- Emanar: Algo que transmite un individuo, incluso sin darse cuenta o de manera natural
- Percepción: Impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto).
- Imperante: Vigente, reinante, preponderante
- Interacción: Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas.
- Liderazgo: Condición de líder.
- Líder: Persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso,
- Motivación: Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.
- Reciprocidad: Correspondencia mutua de una persona o cosa con otra.
- Desafío: Situación difícil o peligrosa con la que alguien se enfrenta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de 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.

Es un estudio de tipo descriptivo, según Morales, F (2012) indica que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste en indicar las características de un escenario definido mencionando sus rasgos más particulares o diferenciadores. Consiste en llegar a conocer las circunstancias que contengan actitudes y costumbres a través de la descripción exacta de las personas, procesos, actividades y objetos. Su objetivo va más allá de la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, porque se introduce valores cuantitativos en el procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental según Kerlinger y Lee (2002) indican que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente (p. 504).

3.3. Población y muestra

a) Población

La población examinada lo conforman treinta colaboradores que laboran en la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria, durante el periodo 2018.

b) Muestra

La muestra es intacta por considerarse a la totalidad de la población al ser una cantidad pequeña en número de participantes. Por eso no se utilizó ninguna fórmula estadística.

3.4. Identificación de las variables y Operacionalización

La variable de estudio es el Clima Organizacional y tiene como factores sociodemográficos: sexo, edad y tiempo de servicio. Además, la variable considera ciertas dimensiones tales como:

- **Estructura**
- **Responsabilidad**
- **Recompensa**
- **Desafío**
- **Relaciones**
- **Cooperación.**
- **Estándares**
- **Conflictos**
- **Identidad**

TABLA 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional – Fuente Autores Liwitin y Stringer (1968)

VARIABLE Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Jonhson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976), señalan que el clima de una organización surge efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacional, valores grupales y otros.	Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima organizacional como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Establecen las dimensiones que mide el clima organizacional a: la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa • Reglas • Orden • Cantidad de Trámites 	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy bueno 4 Buena 3 Regular 2 Deficiente 1	Cuestionario
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Responsabilidad 	9,10,11,12,13,14,15		
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño 	16,17,18,19,20,21		
			Desafío	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	22,23,24,25,26		
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Amistad • Comodidad • Empatía 	27,28,29,30,31		
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	32,33,34,35,36		
			Estandares	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento. • Trabajo en Grupo 	37,38,39,40,41,42		
			Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas • Discrepancias 	43,44,45,46		
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Satisfacción 	47,48,49,50		

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado para medir el clima organizacional, el cual consta de 50 ítems, que se miden con una escala de Likert.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Clima Organizacional

- **Autores:** Litwin y Stringer (1968)
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para colaboradores de cualquier empresa.
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Ítems del cuestionario:** el cuestionario cuenta con 50 ítems, distribuidos en 9 áreas o dimensiones.
- **Descripción de la prueba:** El presente cuestionario está constituido por 50 preguntas cerradas redactadas en un lenguaje claro y sencillo para que el participante elija la respuesta con la cual se identifique.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 4, que se detalla a continuación.

Tabla nº 2: Escala del Cuestionario Clima Organizacional

PREGUNTA	Totalmente de Acuerdo	Relativamente de Acuerdo	Relativamente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1,3,4,8,10,11,12,13,14,16,17,18,21,22,24,26,27,28,31,33,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,47,48,49.	4	3	2	1
2,5,6,7,9,15,19,20,23,29,30,32,34,46,50	1	2	3	4

Los participantes responden según la percepción acerca del clima organizacional en su empresa asignándole un valor a ítem del cuestionario, el cual les resulte más significativo y adecuado a su realidad. Luego se realiza el sumatorio total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

- **Baremo:** La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla nº 3: Baremo de la variable clima organizacional

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
(50-88)	(89-129)	(130-168)	(169-200)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	18	60,00
MASCULINO	12	40,00
Total	30	100,00

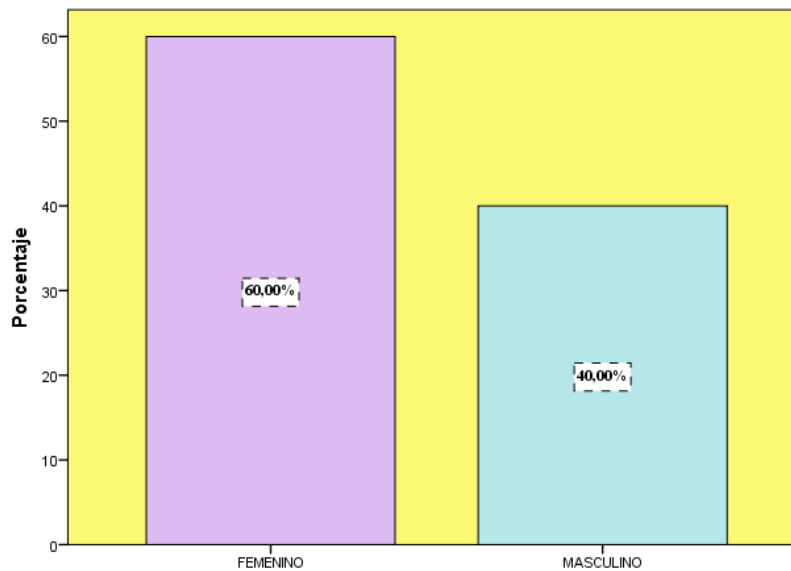


Figura 1: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

En cuanto al sexo, se halló que la mayor proporción de los colaboradores fue del sexo femenino 60% (18) en relación con el sexo masculino 40% (12).

Tabla 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo a las edades.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 AÑOS A 25 AÑOS	5	16,67
26 AÑOS A 35 AÑOS	18	60,00
36 AÑOS A 46 AÑOS	7	23,33
Total	30	100,0

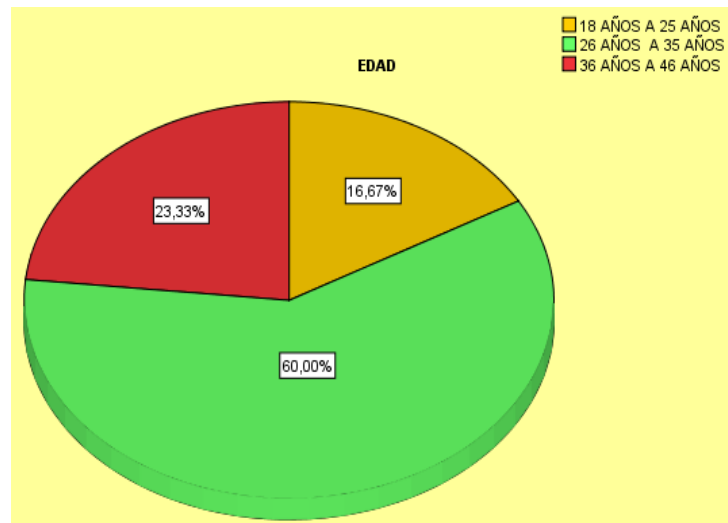


Figura 2: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo a las edades.

En cuanto a la edad se halló que la mayor proporción de los colaboradores se ubican entre edades de 26 a 35 años con 60% (18), por consiguiente, contamos con el 23,33% (7) de colaboradores con la edad entre 36 a 46 años y la menor proporción se ubican entre edades 18 a 25 años con 16.67 % (05).

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al estado civil.

Estado Civil		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SOLTERO	18	60,0
	CASADO	11	36,67
	DIVORCIADO	1	3,33
	Total	30	100,0

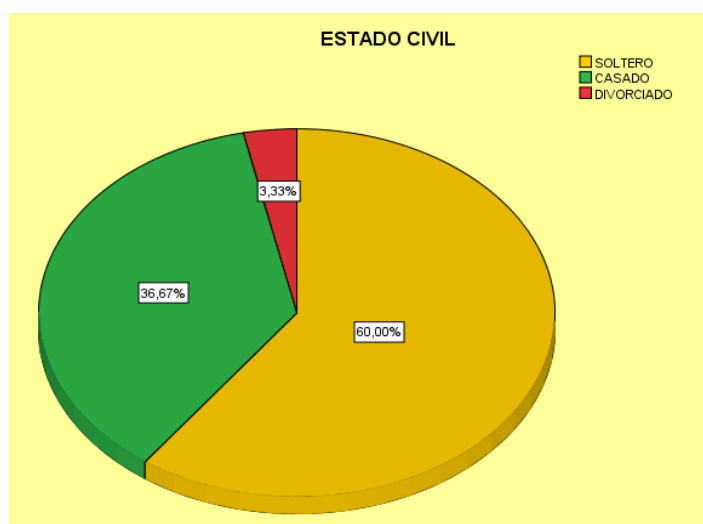


Figura 3: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al estado civil

En cuanto al estado civil, la mayoría de los colaboradores son solteros 60% (18), el 36,67% (11) son casados, los solteros y divorciados con 3,33% (1) respectivamente.

Tabla 7: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al tiempo de servicio.

Tiempo de servicio		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 MES A 1 AÑO	18	60,00
	2 AÑOS A 3 AÑOS	12	40,00
	Total	30	100,0

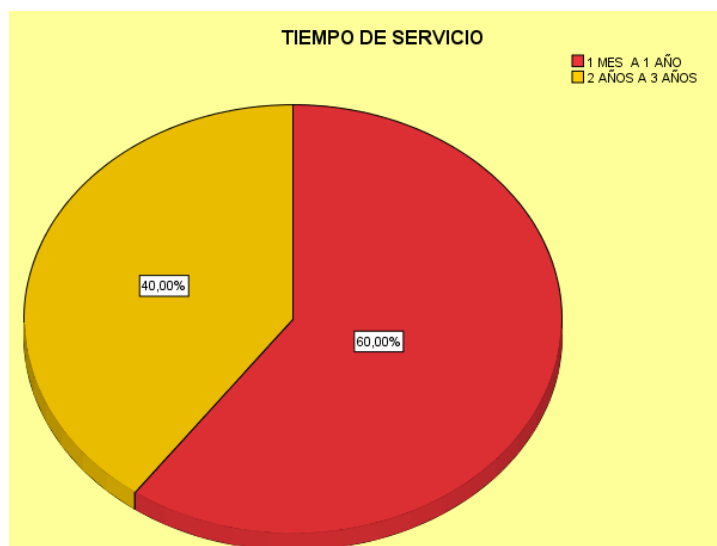


Figura 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria de acuerdo al tiempo de servicio

Respecto al tiempo de servicio que tiene cada colaborador se puede apreciar que el 60% (18) ellos cuentan con un año a menos laborando para la empresa y el 40% (12) cuentan con dos a tres años.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 8: Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

CLIMA ORGANIZACIONAL		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BUENO	24	80,00
	MUY BUENO	6	20,00
	Total	30	100,0



Figura 5: Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

En relación al nivel de clima organizacional, se halló que los colaboradores el 20% (06) perciben el clima organizacional a nivel bueno, seguido de un 80% (24) que considera que es de nivel muy bueno.

Tabla 9: Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

DIMENSION ESTRUCTURA		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	4	13,33
	BUENO	17	56,67
	MUY BUENO	9	30,00
	Total	30	100,0

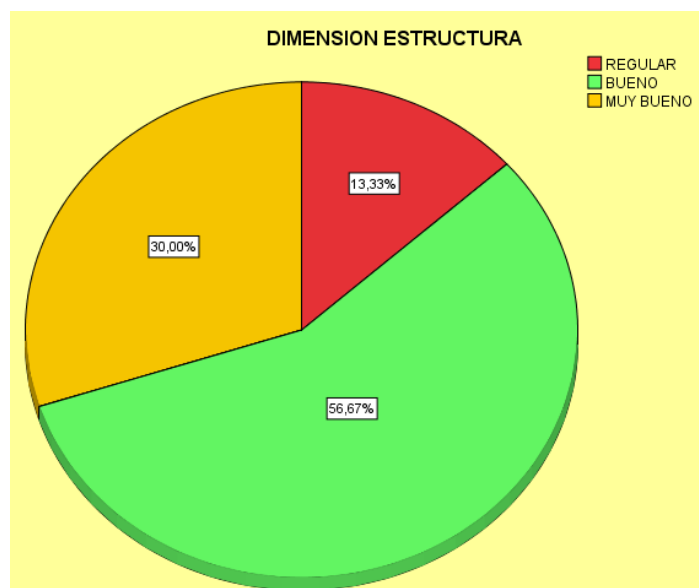


Figura 6: Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

Con respecto a la dimensión estructura del clima organizacional, los resultados muestran que el 56,67% (17) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional, el 30% (09) un nivel muy bueno y mientras que el 13,33% (04) percibe un nivel regular.

Tabla 10: Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMESION RESPONSABILIDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	2	6,67
	BUENO	22	73,33
	MUY BUENO	6	20,00
	Total	30	100,0

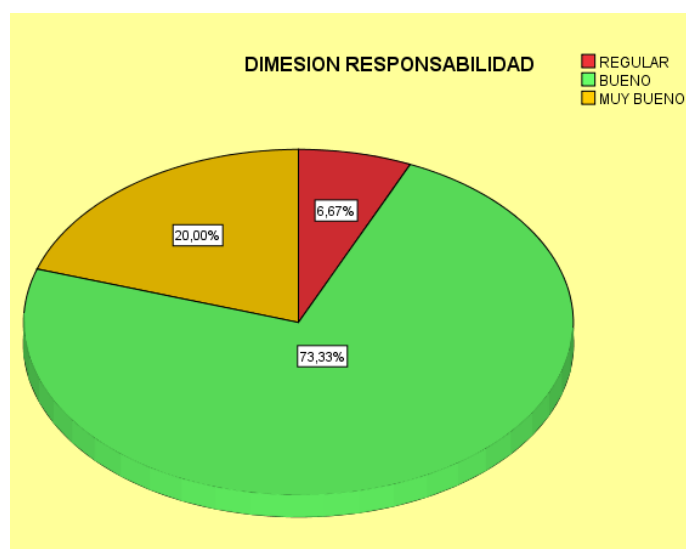


Figura 7: Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión responsabilidad del clima organizacional, los resultados muestran que el 73,33% (22) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional, el 20% (6) un nivel muy bueno y mientras que el 6,67% (2) percibe un nivel regular.

Tabla 11: Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION RECOMPENSA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	4	13,3
	BUENO	15	50,0
	MUY BUENO	11	36,7
	Total	30	100,0

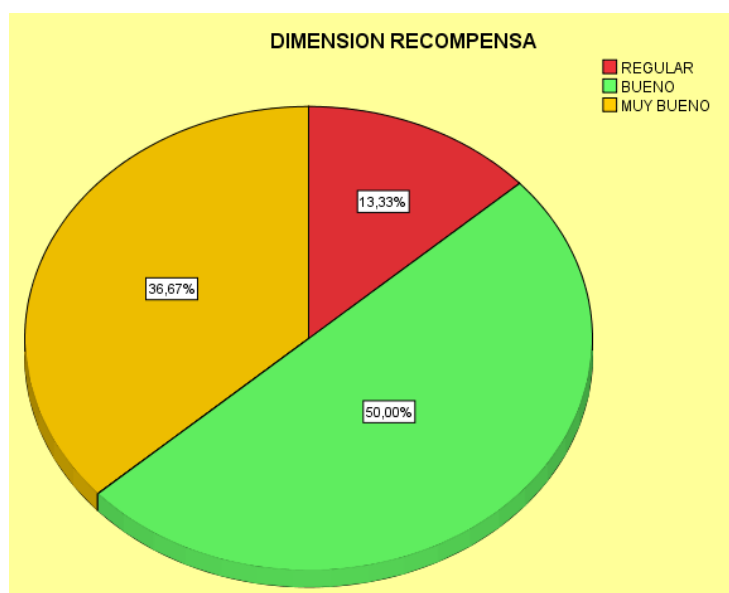


Figura 8: Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión recompensa del clima organizacional, los resultados muestran que el 50.00% (15) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional, el 36.67% (11) un nivel muy bueno y mientras que el 13.33% (4) percibe un nivel regular.

Tabla 12: Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION DESAFIO		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	13	43,33
	BUENO	17	56,67
	Total	30	100,0

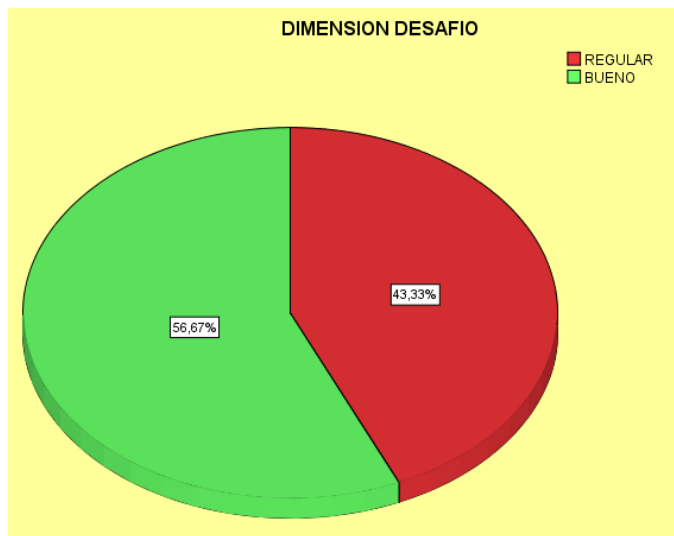


Figura 9: Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión desafío del clima organizacional, los resultados muestran que el 56.67% (17) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional, mientras que el 43.33% (13) percibe un nivel regular.

Tabla 13: Nivel de clima organizacional según la dimensión relación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION RELACION			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	2	6,67
	BUENO	13	43,33
	MUY BUENO	15	50,00
	Total	30	100,0

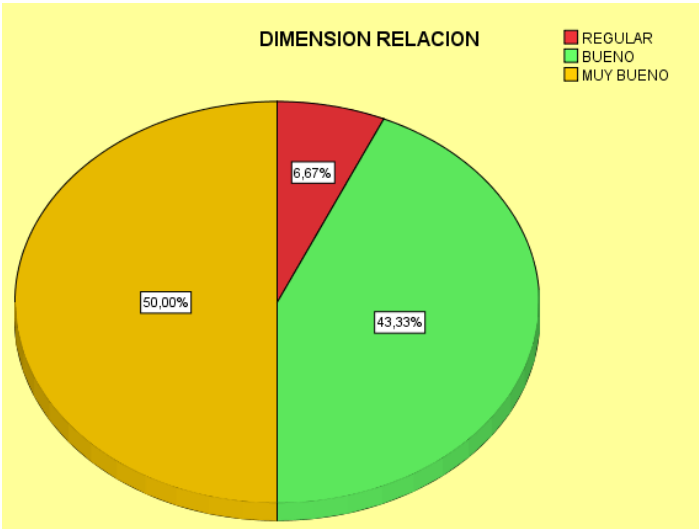


Figura 10: Nivel de clima organizacional según la dimensión relación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

Con respecto a la dimensión relación del clima organizacional, los resultados muestran que el 50.00% (17) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional, el 43.33% (13) un nivel bueno y mientras que el 6,67% (2) percibe un nivel regular.

Tabla 14: Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION COOPERACION		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	2	6,67
	BUENO	13	43,33
	MUY BUENO	15	50,00
	Total	30	100,0

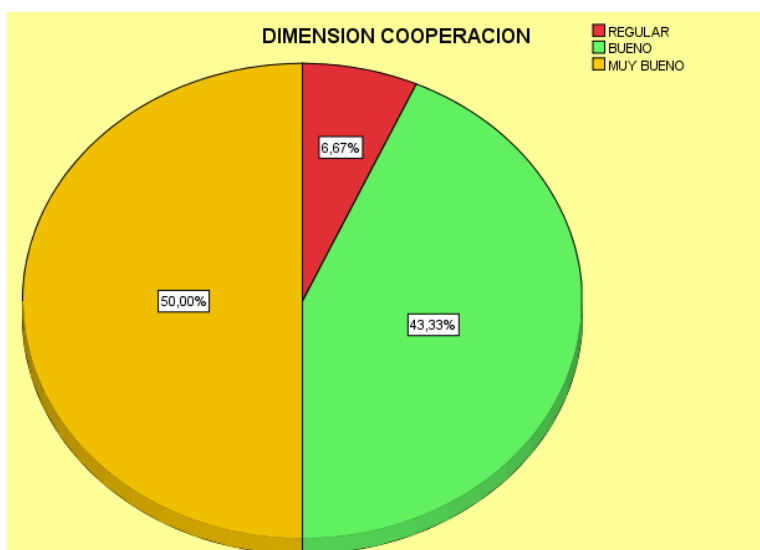


Figura 11: Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

Con respecto a la dimensión cooperación del clima organizacional, los resultados muestran que el 50.00% (17) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional, el 43.33% (13) un nivel bueno y mientras que el 6,67% (2) percibe un nivel regular.

Tabla 15: Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION ESTANDAR		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	7	23,33
	BUENO	11	36,67
	MUY BUENO	12	40,00
	Total	30	100,0

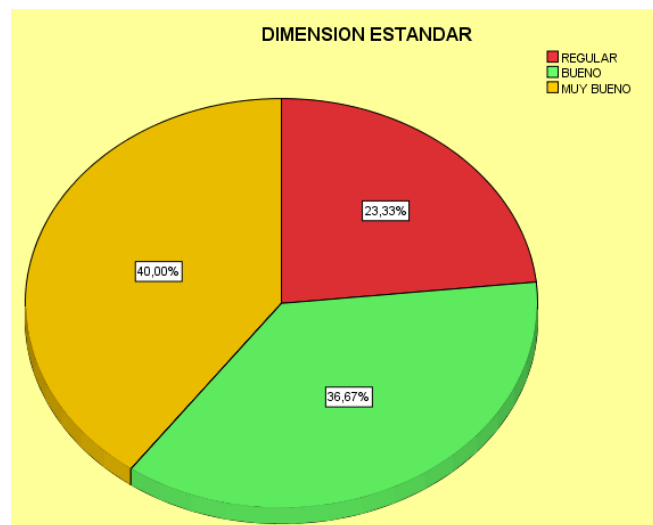


Figura 12: Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión estándar del clima organizacional, los resultados muestran que el 40% (12) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional, el 36.67% (11) un nivel bueno y mientras que el 23.33% (7) percibe un nivel regular.

Tabla 16: Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION CONFLICTO		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	12	40,0
	BUENO	12	40,0
	MUY BUENO	6	20,0
	Total	30	100,0

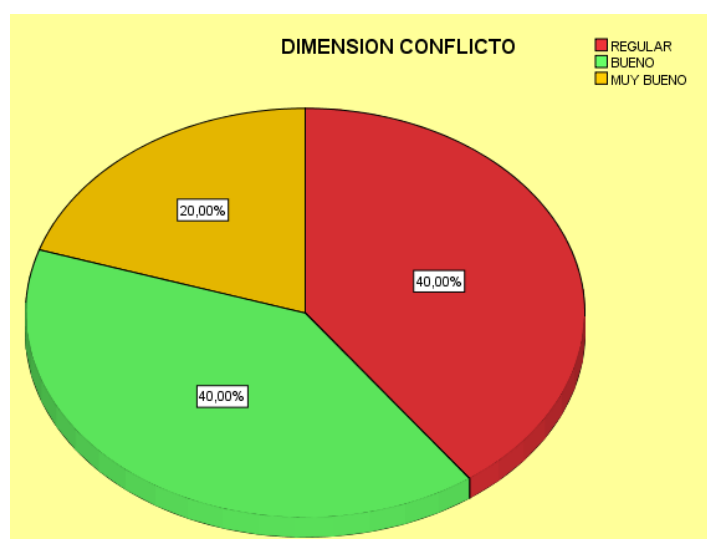


Figura 13: Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión conflicto del clima organizacional, los resultados muestran que el 40% (12) de los colaboradores perciben un nivel bueno y regular (12) de clima organizacional, el 20% (06) percibe un nivel muy bueno.

Tabla 17: Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria.

DIMENSION IDENTIDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	5	16,67
	BUENO	11	36,67
	MUY BUENO	14	46,67
	Total	30	100,0

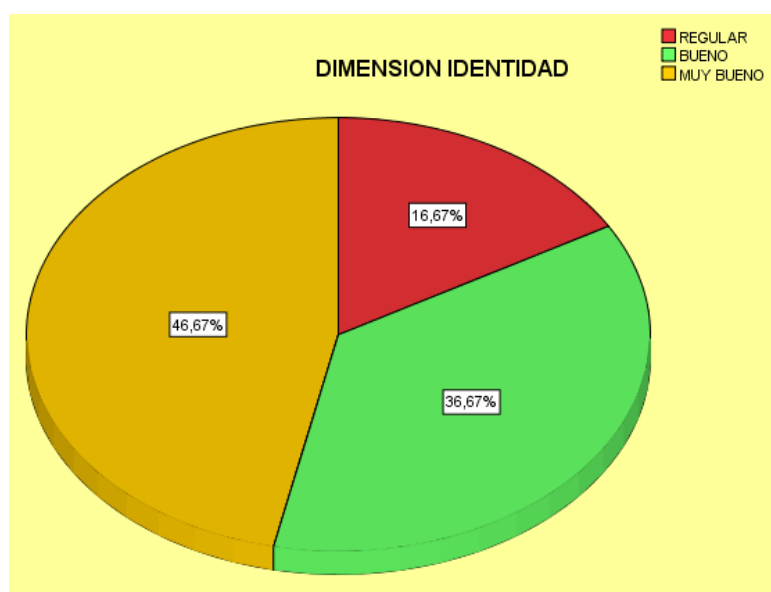


Figura 14: Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A – La Victoria

Con respecto a la dimensión identidad del clima organizacional, los resultados muestran que el 46,67% (14) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional, el 36,67% (11) un nivel bueno y mientras que el 16,67% (5) percibe un nivel regular.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficos y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel.

4.4. Discusión de resultados.

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de La Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria, considerando que el clima organizacional es importante debido a que está orientado al equipo humano, y genera un ambiente de trabajo orientado a mejores condiciones sociales y psicológicas para mejorar la identificación y el desempeño del colaborador con la empresa

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Un 60% (18) de los colaboradores encuestados pertenecen al sexo femenino. Con respecto al grupo etario 60% (18) pertenecen a las edades de 26 a 35 años, En cuanto al estado civil, la mayoría de los colaboradores son solteros con un 60% (18).

En cuanto al tiempo de servicio, se observó que la mayoría de los colaboradores 60% (18) contaban con 1 año a menos trabajando el 60% (18) (Tabla y figura N°4)

Los resultados evidencian que los colaboradores encuestados perciben un nivel de clima organizacional bueno. (Tabla y figura N° 5).

En relación a la dimensión estructura percibida por colaboradores, se aprecia que 56,67% (17) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional (Tabla y gráfico N° 6), lo cual es positivo para los colaboradores,

teniendo en cuenta que la dimensión estructura representa la percepción acerca de las reglas y procedimientos que poseen para el desarrollo de su trabajo, sin llegar a ser un trabajo informal e inestructurado.

Según la dimensión responsabilidad de clima organizacional se identificó que los colaboradores muestran que el 73,33% (22) perciben un nivel bueno de clima organizacional, lo cual es positivo para los colaboradores, teniendo en cuenta que la dimensión responsabilidad representa el sentimiento de los colaboradores de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Podemos indicar que a partir de la autonomía laboral los colaboradores fomentan la toma de decisiones y afrontan los retos para aceptar los cambios.

En la dimensión recompensa los resultados muestran que el 50% (15) de los colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional (Tabla y gráfico N° 8), lo cual es positivo para los colaboradores teniendo en cuenta que la dimensión recompensa corresponde a la percepción de los colaboradores sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Podemos indicar que a partir de la recompensa los colaboradores se sienten orgullosos de hacer un buen trabajo.

En la dimensión cooperación los resultados muestran que el 50% (17) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional (Tabla y gráfico N° 9), lo cual es positivo para los colaboradores teniendo en cuenta que la dimensión cooperación corresponde al sentimiento de los colaboradores de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos.

En la dimensión estándar los resultados muestran que el 40% (12) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional (Tabla y gráfico N° 10), lo cual es positivo para los colaboradores teniendo en cuenta que la dimensión estándar corresponde a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

En la dimensión identidad los resultados muestran que el 46,67% (14) de los colaboradores perciben un nivel muy bueno de clima organizacional (Tabla y gráfico N° 12), lo cual es positivo para los colaboradores teniendo en cuenta el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Se encontró coincidencia con los resultados encontrados en la investigación de Salcedo, S y Lozano (2015) titulada “Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin Y Stinger en dos sucursales de vivienda en Cartagena durante 2014”, donde indican que en la dimensión estructura los empleados de la sede Castellana valoraron con las más altas calificaciones entre el nivel muy bueno y bueno.

Asimismo, encontró coincidencia en la dimensión responsabilidad mostró que existió mucho acuerdo con la inexistencia de excusas para cuando alguien comete un error

Indican que en la dimensión recompensa se destacó la situación referida a que, si un empleado comete un error en la organización, será castigado, aunque observaron acuerdo en que no hay suficiente recompensa ni reconocimiento en esta organización por hacer un buen trabajo, y estuvieron de acuerdo con que perciben mucha crítica.

Indican que en la dimensión cooperación se evidenció que los empleados estuvieron de acuerdo con que no obtienen mucha simpatía por parte de lo superiores de esta organización algunos otros se declararon indiferentes con que la gerencia hace un esfuerzo por hablar con el trabajador acerca de sus aspiraciones en una carrera dentro de la organización o con que la filosofía de la gerencia de esta sede enfatiza en el factor humano, es decir, en la forma en que se sienten las personas e incluso, no tuvieron una postura definida frente a que las personas en esta organización no confían verdaderamente uno en el otro.

No se encontró coincidencia con los resultados de la investigación en la dimensión estándar ya que se evidenció un claro desacuerdo fue en que la gerencia de esta sede piensa que, si las personas están contentas, la productividad marchará bien lo que claramente se puede interpretar como una “amenaza” al clima organizacional positivo.

Sucedo todo lo contrario donde indican que en la dimensión identidad que se expresaron en desacuerdo, tanto con que la gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización, así como con que se sienten miembros de un equipo que funciona bien; los hallazgos para estos dos últimos ítems claramente resultan preocupante, pues al no existir esta identidad con la organización, el clima organizacional sufre afectaciones que pueden impactar negativamente la convivencia entre empleados y con la institucionalidad de la organización.

4.5. CONCLUSIONES

Al analizar e interpretar los resultados de la investigación realizada de puede concluir lo siguiente:

- El nivel de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A, responde a un nivel bueno al 80 %, representando un aceptable clima organizacional según la perspectiva de los colaboradores, muestran que su ambiente laboral les permite cumplir con sus expectativas laborales y personales.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión estructura, perciben el mayor resultado positivo de un 56.7% en el nivel bueno. Esto confirma que los colaboradores aceptan la cantidad de reglas y procedimientos y otras limitaciones al que se contraponen en el desarrollo de su trabajo.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión responsabilidad, perciben el mayor resultado positivo de un 73.3% en el nivel bueno. Esto indica que los colaboradores se sienten autónomos en la toma de decisiones propias de su puesto de trabajo

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión recompensa, perciben el mayor resultado positivo de un 50% en el nivel bueno. Esto indica que los colaboradores perciben que reciben una adecuada y aceptada recompensa por su buen desempeño.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión desafío, perciben el mayor resultado positivo de un 56.07% en el nivel bueno.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión relación, perciben el mayor resultado positivo de un 50% en el nivel muy bueno. Esto nos indica que los colaboradores afirman el buen nivel de su ambiente laboral se sienten cómodos y a gusto tanto entre sus pares y líderes.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión cooperación, perciben el mayor resultado positivo de un 50% en el nivel muy bueno.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión estándar, perciben el mayor resultado positivo de un 40% en el nivel muy bueno, porque los colaboradores notan que las exigencias son razonables y coherentes.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión conflicto, perciben el mayor resultado positivo de un 40% en el nivel bueno, porque los colaboradores sienten que los jefes manejan adecuadamente las crisis que puedan surgir en el día a día.

- Los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A en la dimensión identidad, perciben el mayor resultado positivo de un 46.7% en el nivel muy bueno. Esto nos indica que los colaboradores muestran este sentimiento de pertenencia con la organización y se siente un miembro muy importante, valioso dentro de su equipo de trabajo.

4.6. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones que se halló gracias a la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

- Si bien es cierto el nivel de clima organizacional de la empresa se encuentra un nivel bueno, la empresa debe trabajar de la mano con la trabajadora social y lograr subir el estándar del clima al nivel muy bueno, y así poder fidelizar al colaborador con la empresa. Para ello se puede utilizar varias herramientas e instrumentos de nuestro quehacer profesional.
- Los colaboradores se muestran muy abiertos a seguir las reglas, no muestran molestia alguna en la dimensión estructura, pero para poder aumentar el nivel de satisfacción en esa dimensión se sugiere brindar a través del área de procesos un manual de funciones y obligaciones, así como también un reglamento interno de trabajo, para así poder lograr un orden y que ellos se sientan respaldados mediante dichos reglamentos.
- En función a los hallazgos en la dimensión responsabilidad, se sugiere elaborar programas proyectados en aumentar la confianza y seguridad en el colaborador, para así mantener la seguridad en ellos y sean más eficientes en la toma de decisiones.
- En la dimensión recompensa se recomienda mantener y mejorar en dicha dimensión debido a que es uno de los componentes importantes

para la motivación de los colaboradores, se debería implementar una recompensa por cada logro obtenido no necesariamente en tema de dinero sino pueden optar por reconocimientos sin costos.

- En la dimensión desafío se recomienda mantener y mejorar en dicha dimensión capacitando al personal en el trabajo asignado para que así pueda mejorar y mantener su productividad y competitividad.
- En función a los hallazgos en la dimensión relación, se recomienda continuar con el buen trato y colaboración con los colaboradores, mantener siempre la escucha activa tanto en los pares como con los jefes.
- En la dimensión cooperación, se recomienda brindar el apoyo oportuno al colaborador que solicite alguna ayuda adicional (implementación de un intranet o correo grupal), para así contribuir la realización del objetivo del grupo
- En función a los hallazgos en la dimensión estándar, se recomienda a mantener las acciones de igualdad y justicia entre los colaboradores debido se maneja un nivel de percepción alto.
- En la dimensión conflicto, se recomienda mejorar la reacción ante una crisis, ante ello podremos implementar un taller de resolución de conflictos tanto para líderes como colaboradores.
- En función a los hallazgos en la dimensión identidad, se recomienda a mantener los lazos fuertes entre la gerencia y los colaboradores

CAPITULO V PROGRAMA DE INTERVENCION

5.1 DENOMINACION DEL PROGRAMA:

“Programa de intervención para el fortalecimiento del clima organizacional de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A” – “El motivo eres tú”

5.2 JUSTIFICACION

En Junio del año 2018, se realizó una encuesta a los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A, sobre clima organizacional, obteniendo como resultado un 80% (24) de colaboradores perciben un nivel bueno de clima organizacional, esto muestran que su ambiente laboral les permite cumplir con sus expectativas laborales y personales.

En los resultados dentro de las nueve dimensiones tenemos con calificación “Muy Buena” en las siguientes dimensiones: Relación, Cooperación, Estándar e Identidad.

Asimismo, con calificación “Buena” en las siguientes dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío y Conflicto.

Los resultados mencionados anteriormente ameritan un plan de intervención, que tenga como finalidad el fortalecimiento y mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores.

Según lo que indica Arbeláez, B (2008) las necesidades e inconvenientes que ocurren en una organización son los nuevos escenarios de formación e intervención profesional, por lo tanto, es importante percibir y anticiparnos para que nuestra participación como profesionales en Trabajo Social dentro de la

organización sea necesaria, ya que brindaremos el soporte necesario para promover el cambio en área de bienestar social y laboral. Buscando en los colaboradores el sentido del compromiso, identidad, satisfacción laboral, eficiencia, calidad de servicios, etc.

Para las trabajadoras sociales Perez, L y Diaz, Y (2014) indican que la intervención del trabajo social en el bienestar social en organizaciones se ha orienta hacia la promoción del crecimiento tanto personal y profesional de colaboradores, al tiempo que incide en el fortalecimiento de un clima organizacional adecuado y en el desarrollo social y ambiental del entorno inmediato a la empresa.

5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5.3.1 OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los colaboradores las herramientas necesarias para mantener y fortalecer el buen clima organizacional de la empresa.

5.3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS:

Para lograr el objetivo general planteado se pondrá énfasis en las dimensiones de Estructura, Responsabilidad, y Conflicto que han obtenido un nivel de percepción “Bueno”.

- Estimular un ambiente libre, un trato de manera horizontal y comunicación asertiva manteniendo el respeto así como también el buen desarrollo de las funciones.
- Mejorar la confianza en sí mismos, la autoestima y estimular el autocontrol.
- Fomentar las habilidades y técnicas necesarias para afrontar los conflictos.

5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE:

Dirigido a los colaboradores de la empresa donde estamos llevando a cabo la investigación que está compuesta por 30 colaboradores, 12 hombres y 18 mujeres de diversas edades.

5.5 METODOLOGIA DE LA INTERVENCION

El modelo metodológico que usaremos para llevar a cabo nuestro taller será la el “Trabajo en Grupo” ya que nos ayudará a analizar las relaciones sociales, las conductas entre los colaboradores, etc.

Asimismo, este modelo nos ayuda a crear soluciones e alternativas para el problema encontrado, nos permite observar de manera distinta la realidad y nos ayuda a evitar que los patrones disfuncionales se repitan.

Dentro del trabajo en grupo existe un enfoque llamado INVESTIGACION – ACCION – PARTICIPACION (IAP).

Como menciona Galán (2010) La IAP está dada por la capacidad de orientar la transformación de una organización, y mejorar las relaciones entre sus miembros. El postulado fundamental de IAP es la producción de conocimiento para guiar la practica eso nos conlleva a lograr una modificación de la realidad.

En este taller buscamos lograr que los colaboradores por intermedio del aprendizaje y animación sociocultural logren fortalecer el clima organizacional de la empresa.

5.6 Actividades

5.6.1 Primera Sesión:

5.6.1.1 “Fortaleciendo La Comunicación Interna y Asertiva”

Dinámica “ROMPIENDO EL HIELO”

- **Tiempo** : 30 minutos
- **Recurso Humano** : Pamela Vilchez (Trabajadora Social)
- **Lugar** : Comedor
- **Grupo a Trabajar** : 30 colaboradores
- **Desarrollo** :

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Se pedirá a los colaboradores que se inscriban en una hoja.	05 minutos	Hoja, Lapiceros
Se procede a la presentación de la sesión , y se explica la dinámica	10 minutos	-
Los colaboradores estarán de pie y se les va a pedir que se saluden de distinta manera (Cabeza con Cabeza, Rodilla con pie, etc) al ritmo de la música	10 minutos	Equipo de Sonido
Se les pide que tomen asiento y se les hace las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo se sintieron?• ¿Qué es para ellos la comunicación y su importancia?	07 minutos	

- **Objetivo de la dinámica:**

- Tal y como menciona el nombre de la dinámica busca romper el hielo, la timidez de los colaboradores y así llevarnos a un clima de confianza.

- Nos permite observar también los modelos comunicativos de los colaboradores, quienes son más receptivos y quienes son un poco más cerrados o tímidos y conocer su percepción acerca de la comunicación y su importancia.

Dinámica “DERECHOS ASERTIVOS”

- **Tiempo** : 60 minutos
- **Recurso Humano** : Pamela Vilchez (Trabajadora Social)
- **Lugar** : Comedor
- **Grupo a Trabajar** : 30 colaboradores
- **Desarrollo** :

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Se pedirá a los colaboradores que de manera individual escriban los derechos que consideran que tienen en el ámbito familiar, laboral y dentro de la sociedad .	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lápiz
Se divide el grupo, en subgrupos de acuerdo a la cantidad de colaboradores, y se les pedirá que identifiquen cinco derechos que tengan en común en los ámbitos familia, trabajo y sociedad	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lápiz • Papelote • Plumones
Cada grupo expondrá sus conclusiones y se iniciará el debate en grupo.	15 minutos	
Una vez terminado el debate, se solicitará que formen nuevamente los grupos y piensen que derechos tienen todas las personas que rodean los entornos familiares, laborales y sociedad.	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lápiz • Papelote • Plumones

Una vez finalizado el debate se hace mención de como respetar a los demás haciéndonos respetar.		
---	--	--

- **Objetivo de la dinámica:**

- Desarrollar el autoconocimiento.
- Aprender a respetar y darle valor a la opinión de cada persona partiendo de una situación de respeto.

Dinámica “ESCALA”

- **Tiempo** : 75 minutos
- **Recurso Humano** : Pamela Vilchez (Trabajadora Social)
- **Lugar** : Comedor
- **Grupo a Trabajar** : 30 colaboradores
- **Desarrollo** :

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Se presenta el objetivo de la dinámica y se presenta una lluvia de ideas sobre situaciones en la que nos sentimos en tensión. Se menciona la definición de la comunicación asertiva y se presenta consejos y formulas.	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero
Se pide a los colaboradores que cada uno escriba una situación laboral que les produzca tensión y le guste practicar la comunicación asertiva.	05 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero <p style="text-align: center;">-</p>
Se forman subgrupos y cada uno de los integrantes,	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero

compartirán la situación con sus compañeros.		
Al finalizar se buscara que los colaboradores se vean la importancia de la comunicación asertiva en momentos de tensión en el ámbito laboral	30minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero

- **Objetivo de la dinámica:**

- Practicar la comunicación en una situación de tensión

Para finalizar la sesión 1 se llevará a cabo una conversación grupal entre la gerente y los colaboradores para fortalecer los lazos de comunicación, así como también promover la comunicación formal.

5.6.2 Segunda Sesión:

5.6.1.2 FORTALECIENDO LA AUTESTIMAY AUTOCONTROL

- **Tiempo** : 130 minutos
- **Recurso Humano** :
 - Pamela Vílchez (Trabajadora Social)
 - Psicólogo(a)
- **Lugar** : Comedor
- **Grupo a Trabajar** : 30 colaboradores

• **Desarrollo** :

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Se pedirá a los colaboradores que se inscriban en una hoja.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero
Se hará una breve introducción a la sesión (exposición), y se procederá a la presentación del psicólogo(a).	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lamina para proyector
El psicólogo llevara a cabo el taller de autoestima empezando por la introducción y origen de la autoestima, componentes, alimento para la autoestima.	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lamina para proyector
Se procederá a un break, donde se invitara a los colaboradores a tomar bebidas calientes ó frías, con pequeños aperitivos.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Catering • Mesa • Vasos
El psicólogo llevara a cabo el taller de autocontrol mencionando la definición, como llevar a cabo una regulación emocional. Definición negativa y perdida de autocontrol. Estrategias para el manejo del autocontrol.	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lamina para proyector • Hojas bond • Plumones
Para finalizar la sesión 2 se pedirá a los colaboradores visualizar el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=D6vGQwWzcs4 y emitir comentarios al respecto.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lamina para proyector

5.6.3 Tercera Sesión:

5.6.1.3 ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS.

- **Tiempo** : 60 minutos
- **Recurso Humano** : Pamela Vílchez (Trabajadora Social)
- **Lugar** : Comedor
- **Grupo a Trabajar** : 30 colaboradores

- **Desarrollo** :

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Se pedirá a los colaboradores registren en una hoja	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero
<p>Se procederá al inicio de la exposición sobre el manejo de conflictos. Se mencionan las siguientes estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Afrontar la situación suavemente. 2. Desarmar la oposición. 3. Gestionar la ira. 4. Apelar a una tercera persona con autoridad 5. Intercambiar distintas percepciones. 6. Interpretar la jugada de la otra parte. 	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lamina para proyector
Se procederá a un break, donde se invitara a los colaboradores a tomar bebidas calientes o frías, con pequeños aperitivos.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Catering • Mesa • Vasos

Al finalizar se buscara que los colaboradores tomen conciencia sobre la importancia de afrontar de manera correcta los conflictos	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja • Lapicero
---	------------	--

5.6 CRONOGRAMA

SESION	TEMA	SET	OCT	NOV	DIC
1	FORTALECIENDO LA COMUNICACIÓN INTERNA Y ASERTIVA		18		
2	FORTALECIENDO LA AUTESTIMAY AUTOCONTROL			08	
3	ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS.				06

Referencia Bibliográfica:

Arano, R, Escudero, J y Delfín, L (2016) El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación”.

Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

Aguirre, M y Martínez, L (2012) Clima organizacional”, 1ª edición, publicado por EAE, Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+or%20ganizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRt%20gDE0Q6AEIJzAC>

Bartoli, A (1991) *Comunicación y Organización*. Argentina, Buenos Aires: Paidós.

Chiavenato, I (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (4º Ed). México: Editorial McGraw-Hill

Erlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.

Falcón, C (2017) Clima Organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Junin- Perú. Recuperado de:
http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3843/1/INV_FCE_308_TE_Falcon_Montes_2017.pdf

Garcia,G y Segura, A (2014), El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jorge, A (2016). “Factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos” – Mexico. Recuperado de:
<http://148.204.210.201/tesis/1460388325970TESISPRIN.pdf>

Jácome, M y Jácome,C (2017). “Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón De Pujilí”- Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3767/1/T-UTC-0214.pdf>

Litwin Y Stinger.Citado por MENDEZ, Carlos Eduardo. "Clima organizacional "en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Editorial Centro del Rosario Colección Lecciones de Facultad, 2006, p. 54-57.

Luengo, Y (Bolivia, 2013), "Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial" – Bolivia Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo_cruz_yubisay_coromoto.pdf

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Colombia: Universidad del Rosario

Morales, F (2012). Tipos de Investigación. Recuperado: http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n

Parillo,E. (3 de mayo de 2016), Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>

Paz, A y Marín, S (2014), Clima organizacional de la IPS universidad autónoma de Manizales– Colombia Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>

Panta, Luis (2015), Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo – Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/157/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, K (2015). "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pataz en el año 2015"- Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3093/PACHECO%20SANTILLAN%20KRISS%20ALICIA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santana, Carlos y Cristancho, Felipe. (2013). *Clima Laboral En Latinoamérica*. Recuperado de <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>

Santos, F y Rodríguez, M (2015). La importancia de un buen clima laboral, *En positivo*, Boletín interno de eMedical. Recuperado de: <http://emedical.com.uy/en-positivo/EnPositivo-5.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 Davivienda En Cartagena Durante 2014 .Recuperado <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20c%20lima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Segredo, A (2013). “Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional”. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>

Solano, S (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”-Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1

Vasquez, J (2003). Definiciones de organización empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>

Victoria, J (marzo 28 de 2014), El impacto del clima organizacional en los resultados.

Redacción *Portafolio.* Recuperado de

<http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

Villanueva,G, Garcia,M y Hernandez, L (2017). “La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas”. Recuperado de:

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Zans, A(2017). “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.” – Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 : CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

(Autores: Litwin y Stringer)

INSTRUCCIONES:

A continuación, ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la Empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguiente: Totalmente de acuerdo, Relativamente de acuerdo, Relativamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo. Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa.

N°	-	Totalmente De Acuerdo	Relativamente De Acuerdo	Relativamente En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
1	En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.				
2	En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.				
3	Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4	En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.				
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				

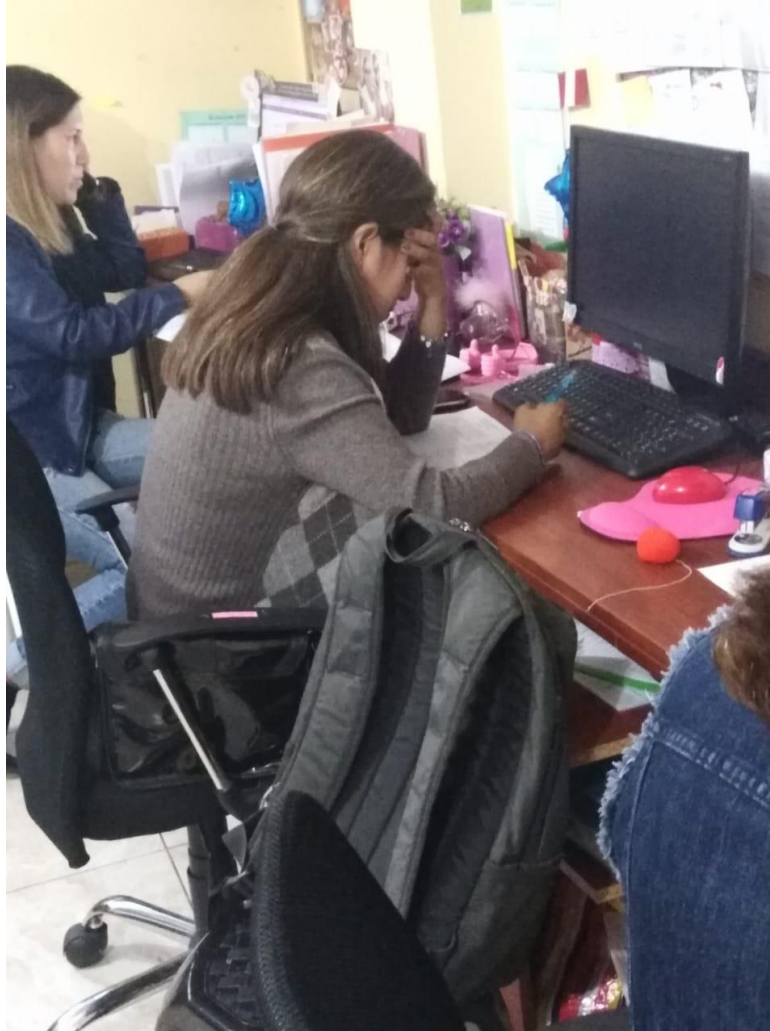
N°		Totalmente De Acuerdo	Relativamente De Acuerdo	Relativamente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
8	Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.				
9	En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10	Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11	En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no acudir necesariamente a los jefes.				
14	Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas.				
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				
16	En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17	En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				

N°	-	Totalmente De Acuerdo	Relativamente De Acuerdo	Relativamente En Disacuerdo	Totalmente En Disacuerdo
18	En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejores el reconocimiento que se recibe				
19	En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo que positivo.				
20	En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21	En esta empresa los errores son sancionados.				
22	En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos				
23	Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario				
24	En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos				
25	La dirección de nuestra empresa está dispuesta a comer los riesgos de una buena iniciativa.				
26	Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que comer grandes riesgos.				
27	Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.				
28	Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.				
29	En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.				
30	En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás				
31	En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.				

N°	-	Totalmente De Acuerdo	Relativamente De Acuerdo	Relativamente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
32	En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33	En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34	En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35	La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36	En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.				
37	En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.				
38	Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39	En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoramos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40	Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.				
41	En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42	En esta empresa las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43	En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos...				

Nº	-	Totalmente De Acuerdo	Relativamente De Acuerdo	Relativamente En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
44	La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.				
45	En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46	En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.				
47	Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				
48	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.				
50	En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				

ANEXO 2: FOTOGRAFIAS DE PERSONAS ENCUESTADAS











Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 24%

Date: jueves, octubre 18, 2018

Statistics: 2432 words Plagiarized / 10003 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

. Atentamente. Pamela Vilchez Marin ÍNDICE Dedicatoria ii Agradecimiento iii
Presentación iv Índice v Anexos vii Índice de tablas viii Índice de figuras ix Resumen xi
Abstract xii Introducción xiii CAPÍTULO I: Planteamiento del problema 15 1.1.
Descripción de la realidad problemática 15 1.2. Formulación del problema 18 1.2.1.
Problema principal 18 1.2.2. Problemas secundarios 18 1.3. Objetivos 19 1.3.1. Objetivo
general 19 1.3.2. Objetivos específicos 19 1.4. Justificación e importancia 21 CAPÍTULO
II: Marco teórico conceptual 23 2.1. Antecedentes 23 2.1.1. Antecedentes
internacionales 23 2.1.2. Antecedentes nacionales 25 2.2. Bases teóricas 27 2.2.1.
Conceptualización de clima organizacional 27 2.2.2. Reseña histórica del clima
organizacional 29 2.2.3.
Características de clima organizacional 30 2.2.4. Dimensiones de clima organizacional
31 2.2.5. Importancia del clima organizacional 33 2.3. Definiciones conceptuales 33
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación 35 3.1. Tipo de investigación 35 3.2.
Diseño de investigación 35 3.3. Población y muestra 36 3.4. Identificación de las
variables y Operacionalización 36 3.5.
Técnicas e instrumentos de evaluación 39 CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y
análisis de resultados 41 4.1. Presentación de resultados generales 41 4.2. Presentación

