

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima Laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de Gas del distrito
de Ventanilla, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Karina Mariela Munive Rodríguez

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres, por sus sabios consejos.

A mi madre por ser mi fortaleza en todo momento y todo lugar. Toda mi dedicación y esfuerzo siempre a ella.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mi camino y permitir que llegue a esta etapa importante de crecimiento profesional. De igual forma a mi asesor quien oriento durante el desarrollo de mi investigación.

A mis padres y a las personas que me brindaron por su apoyo de forma incondicional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo a lo dispuesto a las normas N°003-FPs y TS-2016, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social, ante ustedes presento mi trabajo de investigación titulado CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2018; para optar el título de licenciada en Psicología bajo la modalidad de Suficiencia Profesional en Psicología.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, esperando cumplir con los requisitos de aprobación, dejo el presente a su disposición para la respectiva evaluación.

Atentamente,

Karina Mariela Munive Rodríguez

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
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 general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivo de Investigación.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	23
2.1. Antecedentes de Investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Clima organizacional según el modelo de Likert.....	28

2.2.2. Clima laboral según el modelo de Chiavenato	29
2.2.3. Teoría de Litwin y Stringer (1968).....	30
2.3. Clima organizacional según el modelo de Likert	33
2.3.1. Cómo se manifiesta el clima organizacional	34
2.4. Definición de conceptos	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. Tipos y diseño de Investigación	36
3.1.1. Tipo de investigación	36
3.1.2. Diseño de investigación.....	36
3.2. Población y Muestra.....	36
3.2.1. Población.....	36
3.2.2. Muestra	36
3.3. Cuantificación de la variable y su operacionalización.....	36
3.4. Operacionalización de la variable.....	36
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	38
3.5.1. Técnica.....	38
3.5.2. Instrumento	38
3.5.3. Ficha técnica	38
3.6. Recolección de datos.....	39
CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
4.1. Procesamiento de resultados.....	40
4.2. Análisis de datos.....	40
4.3. Presentación de resultados.....	40
4.4. Análisis y Discusión de los resultados.....	51

4.5. Conclusiones	54
4.6. Recomendaciones	56
CAPÍTULO V PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	57
5.1. Denominación del programa	57
5.2. Objetivos generales	57
5.3. Objetivos específicos	57
5.4. Justificación del problema	57
5.5. Establecimiento de objetivos por cada sesión	59
Recursos de sesión	60
Recursos humanos:	60
5.6. Sector al que se dirige	74
5.7. Establecimiento de conducta problema/meta	74
5.8. Conducta Meta.....	76
5.9. . Metodología de intervención	77
5.9.1. Bases conceptuales de un taller participativo	77
5.9.2. El enfoque participativo	78
5.10. Instrumentos y materiales a utilizar	81
5.11. Cronograma	84
5.12. Actividades.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	97
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	98
ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN	102
ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN	103
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL	104

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO	106
ANEXO 6: FICHA DE DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS.....	107
ANEXO 7: ACTA DE ORIGNALIDAD.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable	37
Tabla 2. Categorías diagnosticas del total del Clima Laboral.....	39
Tabla 3. Categorías diagnosticas según dimensiones del Clima Laboral ...	39
Tabla 4. Niveles del Clima Laboral	41
Tabla 5. Nivel de la dimensión Estructura.....	42
Tabla 6. Nivel de la dimensión Responsabilidad.....	43
Tabla 7. Nivel de la dimensión Recompensa	44
Tabla 8. Nivel de la dimensión Desafios	45
Tabla 9. Nivel de la dimensión Relaciones	46
Tabla 10. Nivel de la dimensión Cooperación.....	47
Tabla 11. Nivel de la dimensión Estandares	48
Tabla 12. Nivel de la dimensión Conflictos	49
Tabla 13. Nivel de la dimensión Identidad	50
Tabla 14. Cronograma de sesiones	84
Tabla 15. SESIÓN 1: Relaciones constructivas “La fórmula de la asertividad laboral”	85
Tabla 16. SESIÓN 2: Conociéndonos “Relacionándome con las emociones”	86
Tabla 17. SESIÓN 3: Expresémonos ”Reconociendo cualidades”	87
Tabla 18. SESIÓN 4: Cooperación “Una sola fuerza, un solo equipo”	88
Tabla 19. SESIÓN 5: Motivación “Transmitiendo motivación”	89
Tabla 20. SESIÓN 6: Iniciativa “El cambio empieza por ti”	90
Tabla 21. SESIÓN 7: Identidad “Formando vínculos con la organización”	91
Tabla 22. SESIÓN 8: Sentido de pertenencia “Me pongo la camiseta”	92

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Porcentaje del nivel total de Clima laboral	41
<i>Figura 2.</i> Porcentaje del nivel Estructura	42
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de la dimensión de Responsabilidad	43
<i>Figura 4.</i> Porcentaje de la dimensión Recompensa.....	44
<i>Figura 5.</i> Porcentaje de la dimensión Desafíos.....	45
<i>Figura 6.</i> Porcentajes de la dimensión Relaciones	46
<i>Figura 7.</i> Porcentaje de la dimensión Cooperación	47
<i>Figura 8.</i> Porcentaje de la dimensión Estándares.....	48
<i>Figura 9.</i> Porcentaje de la dimensión Conflicto.....	49
<i>Figura 10.</i> Porcentaje de la dimensión Identidad	50

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar el nivel de clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018. Fue un estudio de nivel aplicativo, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de tipo transeccional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores de ambos sexos de las áreas GPS y Call Center, de edades comprendidas entre los 19 a 36 años. El cuestionario utilizado fue el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin & Stringer y validada por Arbulú (2018) para trabajadores peruanos de 20 a 50 años. Los resultados encontrados para el total del cuestionario fueron de 2.86% con la categoría de malo y el 97.14% con categoría de regular. Respecto a los resultados de las dimensiones se encontró que en la dimensión relaciones, cooperación e identidad alcanzaron la categoría de malo; las dimensiones de estructura, recompensa, desafíos, conflicto y estándares alcanzaron la categoría de regular; y la dimensión de responsabilidad fue de regular-malo.

Palabras clave: Estándares, conflicto, estructura, desafíos, identidad, relaciones, cooperación, responsabilidad, recompensa.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the level of work environment in workers of a gas distribution company in the district of Ventanilla, 2018. It was an application-level study, quantitative approach, descriptive scope and descriptive transectional type. The sample consisted of 70 workers of both sexes from the GPS and Call Center areas, aged between 19 and 36 years. The questionnaire used was the Litwin & Stringer Organizational Climate Questionnaire and validated by Arbulú (2018) for Peruvian workers from 20 to 50 years old. The results found for the total of the questionnaire were 2.86% with the category of bad and 97.14% with the category of regular. Regarding the results of the dimensions, it was found that in the dimension relationships, cooperation and identity they reached the category of bad; the dimensions of structure, reward, challenges, conflict and standards reached the category of regular; and the responsibility dimension was regular-bad.

Keywords: Standards, conflict, structure, challenges, identity, relationships, cooperation, responsibility, reward

Introducción

Las organizaciones internacionales indican que los entornos laborales repercuten en el bienestar físico y mental, así mismo, estudios muestran que los entornos laborales informales e insaludables afectan de manera negativa a diversos aspectos de las empresas, por tal motivo, el proceso de mejora continua de las organizaciones se verá reflejado positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Actualmente el clima laboral se ha convertido en un determinante para el desarrollo organizacional, su estudio influye en el comportamiento organizacional y en las capacidades organizacionales, repercutiendo en la satisfacción, motivación y compromiso en los trabajadores.

El presente estudio consta del siguiente contenido:

En el Capítulo I Se presenta la dinámica de la organización de estudio, se muestran los diferentes problemas encontrados, entre los cuales figuran: conflictos entre compañeros; rotación de personal y falta de motivación. Seguidamente se realiza las preguntas de investigación y la justificación del mismo.

El Capítulo II Comprende los fundamentos teóricos que explican las características de la variable y sirven de apoyo para la discusión de los resultados. Este capítulo comprende también los antecedentes internacionales y nacionales más importantes y finalmente se describen los conceptos relacionados a la variable de estudio.

El Capítulo III Aborda la metodología de investigación, donde se presenta el tipo, nivel, método y diseño de estudio. Estas formulaciones encaminarán los procedimientos del estudio, se muestra también la muestra de estudio y los procedimientos de la recaudación de datos.

El Capítulo IV Se desarrolla el procesamiento, presentación y análisis de los resultados, que se realizaron mediante tablas y gráficos, asimismo se realizó las conclusiones, recomendaciones y discusión de los resultados.

El Capítulo V Se adjunta al presente, el Programa de Intervención que aplica la Psicóloga para la solución al tema planteado.

CAPÍTULO I

Planteamiento Del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) muestra que en los últimos años se ha dado un crecimiento económico de entre tres y cuatro por ciento anual (OIT, 2018). Debido a que las empresas privadas generan más del 80% del empleo total, dicho crecimiento sugiere pensar que el avance de la economía debiera estar acompañado de la creación o transformación de las organizaciones, las cuales a su vez generarían nuevos puestos de trabajo y finalmente estos albergarían a más trabajadores. Sin embargo, se observa que la tasa de desempleo y empleos vulnerables se han incrementado desde el año 2016, pese a los avances de algunos países por remediar esta problemática, los pronósticos son desalentadores. Las causas de estos problemas residen en gran medida en la escasa creación de empleos; el incremento de la fuerza laboral; el aumento de empleos calificados y no calificados en el sector servicios y la disminución de empleos en el sector manufactura (OIT, 2017). Por otro lado, los escasos empleos de calidad, la mala distribución de las ganancias, la migración laboral, la falta de estímulos fiscales y el estancamiento de la inversión pública, influyeron a generar entornos de trabajo insatisfactorios e inseguros para los trabajadores (OIT, 2016).

Desde la perspectiva de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los entornos de trabajo pueden repercutir en la salud física y mental de los trabajadores. Por tal motivo recomiendan mejorar la salud integral de los trabajadores y promover trabajos decentes, saludables y productivos. Desconocer esta realidad, sería rechazar directamente la efectividad, productividad y competitividad de una empresa (OPS, 2015). Es decir, si

las empresas pretenden seguir el rumbo del desarrollo económico, es fundamental que canalicen esfuerzos para lograr la salud integral de los trabajadores. Por tanto, para mejorar la gestión del recurso humano, deberán tener en cuenta las recomendaciones de la OIT, que menciona, que para proteger a los trabajadores es necesario ofrecerles trabajos formales, crear relaciones saludables, dar acceso a un seguro de salud y facilitar la vinculación con la comunidad (OMS, 2010).

Diversos estudios muestran que los entornos laborales informales e insaludables afectan de manera negativa a las empresas en conjunto, es decir, perjudica el desempeño, satisfacción y motivación en los trabajadores (Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, 2011; Arias Gallegos, Arias Cáceres, 2014; Chiang, Fuentealba, Nova, 2017; Chirinos, Meriño y Martínez, 2018; González, 2104; Domínguez, Ramírez y García, 2013; Jiménez B. D. y Jiménez B. E., 2016; Gómez, Banderas, Rangel, 2015). Para la OMS, un ambiente laboral saludable se enfoca en cuatro pilares: el entorno físico del trabajo, el entorno psicosocial del trabajo, los recursos personales de salud en el espacio de trabajo y la participación de la empresa en la comunidad (OMS, 2010).

Las primeras investigaciones sobre la influencia del ambiente laboral en los trabajadores, fueron realizadas por el profesor Elton Mayo entre los años 1924 y 1933. El docente es considerado el padre de las relaciones humanas y fue responsable de investigar los factores influyentes de la productividad en la planta de *Hawthorne de Western Electric Company*. La hipótesis de la primera fase era que a mayor iluminación mayor sería la productividad; la segunda fase fue más rigurosa y mostró que el cambio del ambiente laboral influye en la actitud del trabajador y consecuentemente en la productividad de este (Meyers, 2000). Aunque el estudio no fue concluyente, permitió incrementar el interés de variables poco estudiadas hasta ese entonces como la actitud positiva, motivación laboral, productividad y clima laboral.

El clima laboral se ha convertido en un determinante para el desarrollo organizacional, su estudio influye en el comportamiento organizacional y en las capacidades organizacionales. A diferencia de la cultura organizacional, tener un diagnóstico del clima organizacional es de mayor utilidad, ya que el clima organizacional está basado en la realidad, no es permanente y puede cambiar en un mediano plazo (Ostroff, Kinicki y Tamkins, 2003), repercutiendo en la satisfacción, motivación y compromiso en los trabajadores de una organización. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores es un tema pendiente en las empresas de nuestro país, donde la diferencia de sexo, grado de instrucción, remuneraciones y el área de trabajo influyen en la creación de un positivo clima de trabajo (Torres, 2014; Arias Gallegos, Arias Cáceres, 2014; Sudario, 2017; Franco, Vera, Santamaria, 2018).

Si la persona percibe como favorable el clima de trabajo, se manifestaría en el desarrollo óptimo de labores, lo cual se verá reflejado en el incremento de la productividad, que es finalmente a lo que aspiran las empresas de la actualidad. Sin embargo, si los trabajadores se encuentran desmotivados y frustrados por las dificultades en el desempeño de sus actividades, el clima organizacional se torna desfavorable y surgen estados de desinterés, desidia, insatisfacción, etc., y en algunos casos se manifiesta en situaciones de inconformismo, agresividad y revueltas. Estos últimos casos se constatan en situaciones donde los trabajadores se confrontan directamente a la organización en las cuales trabajan, estos eventos se realizan de manera colectiva, como las huelgas, los paros y protestas (Chiavenato, 2009).

La dinámica de las relaciones laborales en la organización de estudio, evidencia descontento e inseguridad por parte de los trabajadores. Estos problemas ocurren considerablemente en las áreas de GPS y Call center. Las dos áreas son las de mayor preocupación,

debido a que los conflictos entre compañeros de trabajo se han presentado de forma constante. Por otro lado, la rotación del personal dificulta la adaptación de los trabajadores a la cultura organizacional y con esta demora se retrasa las metas organizacionales. La falta de motivación es otra característica de los trabajadores de las áreas mencionadas, este desinterés se refleja en las demoras en el horario de ingreso y salida, trabajo en equipo y en la falta de comunicación durante los procesos de las actividades. Otro punto importante, es que dichas falencias contribuyen a generar esta dinámica desfavorable. Las rígidas relaciones de los supervisores con sus compañeros directos y sus subordinados, han generado el descontento en sus actividades y han contribuido a la sobrerreacción de alguno de ellos al punto de llegar a la suspensión laboral. Según las expresiones de muchos de los supervisores, el estar sometidos a largos periodos de estrés los predispone a comportarse impulsivamente y en consecuencia de esto, la productividad disminuye progresivamente. Por otro lado, la falta de asertividad, agrava las relaciones entre los pares y las de supervisor y subordinado. Estas situaciones han llegado ameritado en algunos casos llamadas de atención, memorándum y en algunos casos la separación de los casos más serios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la dimensión estructura en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión responsabilidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión recompensa en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión desafío en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión relaciones en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión cooperación en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión estándares en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión conflictos en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?

¿Cuál es el nivel de la dimensión identidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de ventanilla, 2018?

1.3. Objetivo de Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de la dimensión estructura en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Reconocer el nivel de la dimensión responsabilidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Establecer el nivel de la dimensión recompensa en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Determinar el nivel de la dimensión desafío en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Describir el nivel de la dimensión relaciones en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Identificar el nivel de la dimensión cooperación en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Establecer el nivel de la dimensión estándares en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Reconocer el nivel de la dimensión conflictos en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

Determinar el nivel de la dimensión identidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

Debido a la creación de mayores puestos de trabajo en el sector servicios (OIT, 2018), las organizaciones están en el deber de generar entornos de trabajo seguros y satisfactorios para los trabajadores. Las organizaciones que mantienen un inadecuado clima laboral, pero tienen un régimen de contrato formal con sus trabajadores, no se explican el porqué de esta situación, debido a esto, una descripción y diagnóstico de este fenómeno subjetivo, será de gran utilidad a los jefes de todos los niveles en la organización.

Partiendo de la premisa que el factor humano es un elemento de vital relevancia dentro de la organización es necesario brindar condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores, las cuales de ser favorables se verán reflejados en su desempeño, productividad, motivación y compromiso laboral, contribuyendo de este modo a contrastar la definición dada por Litwin & Stringer (1968) y contribuirá en ampliar las definiciones de clima organizacional para posteriores estudios.

Los resultados de esta investigación permitirán obtener categorías que serán de utilidad para la solución de los problemas relacionados con los factores descritos sobre el clima laboral. Permitirán también realizar toma de decisiones de manera eficaz y eficiente al momento de elaborar programas o estrategias de mejora organizacional, haciendo uso de las fortalezas organizacionales y tomando en cuenta las debilidades para mantener el desarrollo que la empresa tiene trazado.

CAPÍTULO II

Marco Teórico Conceptual

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Domínguez, Ramírez y García (2013) en su estudio titulado “El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional”, tuvieron como objetivo conocer el compromiso y el clima organizacional como reflejo de los valores y objetivos de una organización. El estudio fue de enfoque cuantitativo, corte transversal y de alcance correlacional. El instrumento aplicado fue de elaboración propia, el cual estuvo conformado por 20 ítems para medir el clima organizacional y 15 ítems para el compromiso. La muestra estuvo conformada por 384 personas que desempeñaban en puestos administrativos. Respecto al clima organizacional, obtuvieron como resultados una adecuada estructura organizacional; adecuados esquemas de comunicación y herramientas motivacionales. Las dimensiones con categorías adecuadas fueron dirección y estructura. Los resultados totales, muestran que los trabajadores perciben apoyo por parte de los dirigentes y esto sirve de motivación para el desarrollo actividades en equipo y apoyo entre pares. Por otro parte, los trabajadores aprecian que pueden tener cierto grado de autonomía y autogestión, todo esto dentro de un marco de normas claras, actuación y la admisión de nuevas propuestas.

Chiang, Fuentealba y Nova (2017) en su estudio titulado “Relación entre el Clima Organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Bio Bio”, tuvieron como objetivo analizar la relación del clima organizacional y el engagement en los trabajadores. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, el muestreo de tipo probabilístico por conveniencia y la muestra estuvo compuesta por 237 trabajadores. Para medir el clima organizacional utilizaron el cuestionario de Koys & Decottis, adaptada por Chiang et al. Llegaron a la conclusión

que existe relación significativa entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones de engagement. Referente al clima organizacional concluyeron que en la Fundación 1, los trabajadores poseen adecuada percepción del Clima Organizacional en las dimensiones de: Cohesión, innovación, apoyo, confianza, correspondiente. En la Fundación 2, los trabajadores poseen adecuada percepción del Clima Organizacional en las dimensiones: Confianza, apoyo, innovación y Cohesión.

Chirinos, Meriño y Martínez (2018) en el estudio titulado “El clima organizacional en el emprendimiento sostenible”, se propusieron identificar la influencia del ambiente laboral en el desarrollo del emprendimiento y en el éxito del mismo. El estudio siguió el paradigma cuantitativo, de tipo descriptiva transaccional. La población estuvo representada por 63 participantes, quienes utilizaron un cuestionario autoadministrado. Con respecto a los resultados del clima organizacional psicológico, la muestra alcanzó una media de 2.08 puntos, que la ubica en la categoría de bajo, los mayores porcentajes fueron que el 39.68% casi nunca se sienten a gusto en el ambiente de trabajo y el 31.75% nunca lo ha estado. En referencia al clima agregado, alcanzó una media de 3.05 puntos, ubicándose en la categoría de media, el 23.81% algunas veces se han sentido a gusto en el ambiente de trabajo, 6.35% casi nunca lo ha hecho y el 22.22% nunca lo hizo. El tipo de clima colectivo alcanzó una media de 1.73 puntos, que corresponde con la categoría bajo, los porcentajes significativos muestran que el 4.76% algunas veces se ha sentido a gusto en el trabajo, 63.49 % casi nunca lo hizo y el 31.75% nunca lo hizo.

González (2014) en su estudio titulado Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador, tuvo como propósito demostrar la relación entre clima y bienestar laboral. Para lograr su objetivo empleo un diseño transeccional correlacional, como recabar datos empleó la técnica

de recolección de información de Van Muijen, J.et al. (1999), que lo administró a 25 trabajadores administrativos. Obtuvo como conclusiones, que los factores con mayor valoración fueron: Innovación y Metas; y los factores menos valorados fueron Innovación y Apoyo. Estos resultados sugieren una inconsistencia, puesto que la misión de la organización en un estudio es la Innovación constante para lograr el liderazgo respecto a otras empresas del mismo rubro.

Jiménez y Jiménez (2016) en su investigación titulada “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo”, tuvieron como propósito principal medir de qué manera el clima laboral incide en el grado de satisfacción de los trabajadores. El estudio fue de tipo descriptivo, utilizaron el cuestionario estandarizado de clima laboral (OPS) en 80 participantes de entre 20 a 59 años. En el análisis de los resultados detectaron que la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción de los trabajadores, es no desfavorable, ya que en los resultados de OPS y S10/12, la satisfacción de un trabajador es la interiorización de sus necesidades versus lo que la empresa demanda de él. Los factores del Clima laboral como liderazgo, motivación reciprocidad y participación muestran categorías no satisfactorias en todos sus niveles.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Amorin (2015) en su estudio titulado Clima laboral y su relación con la productividad de una entidad financiera, distrito Los Olivos, Lima, año 2015, tuvo como propósito conocer el clima laboral y la productividad. Para llegar a los objetivos planteo un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado de 30 ítems. Llegó a las siguientes conclusiones: relación altamente significativa entre el clima laboral con la productividad; el liderazgo tiene relación con la productividad; las Relaciones Interpersonales tienen relación con la productividad y

finalmente sí existe relación entre La Identificación organizacional con la productividad de los trabajadores.

Barrantes (2018) en su investigación titulada Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA, año 2016, tuvo como objetivo conocer la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional. El tipo de investigación empleado descriptivo, corte transversal y diseño cuantitativa. El cuestionario fue adaptado a partir de fuentes bibliográficas y aplicadas a 40 asesores del área de atención al cliente. Los resultados dan a conocer que respecto a satisfacción laboral alcanzaron un puntaje de 3.14 con categoría medio regular; desempeño laboral un puntaje de 2.97 correspondiente a la categoría de medio; en motivación laboral un puntaje de 2.81 correspondiente a la categoría de bajo. El promedio general del nivel de clima organizacional es de 2.81 correspondiente a la categoría de medio regular.

Bravo (2015) en su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima, tuvo como objetivo principal precisar el sentido e intensidad de la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Su estudio fue de tipo correlacional, con diseño no experimental. Para medir el clima organizacional aplicó la escala de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000). Los resultados del análisis de las variables de estudio y las sociodemográficas mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r(173)=.51, p<0,01$). Por otra parte, se identificó que los trabajadores con más edad tienen una percepción desfavorable del clima laboral y los colaboradores con mayor cargo y grado de instrucción, perciben de manera positiva el clima y la satisfacción laboral.

Cabreras (2018) en su estudio titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana,

se propuso determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública. Empleo un diseño de alcance correlacional, con una muestra conformada por 56 trabajadores de la institución en estudio de los cuales el 63% de los encuestados fueron hombres y el 37% fueron mujeres. El cuestionario para medir el clima organizacional fue la Escala del Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados mostraron que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada, es evaluada por la muestra en estudio como “muy favorable” lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana está siendo galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, su satisfacción laboral es valorada en este mismo estudio como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores. Así mismo, existe relación positiva muy entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad.

Carbajal (2017) en su investigación titulada El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FEQUISA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017, se propuso determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. El tipo de investigación fue de tipo Aplicada, con diseño Transversal. Primero tuvo en cuenta a la variable Clima organizacional (variable 1) y seguidamente a la variable Desempeño laboral (variable 2). Para lograr su propósito utilizó un cuadro de operacionalización, en una población de 40 trabajadores. Como instrumento de recolección utilizó una encuesta, las mismas que han sido procesadas y analizadas, para luego utilizar el programa SPSS 24 y poder obtener resultados, los mismos que

fueron considerados en la discusión y conclusión de la presente investigación.

2.2. Bases teóricas

El término “Clima” proviene del griego “Klima”, que significa inclinación (Bergamini y Coda, 1997), cabe decir entonces, que el clima laboral sería la tendencia de las personas a satisfacer sus necesidades mediante una actividad física o mental en su lugar de trabajo. Desde los años sesenta, donde el clima laboral fue relacionado con aspectos meteorológicos (Gellerman, 1960, en Brunet, 1999), ha tomado aspectos internos de la dinámica social en los lugares de trabajo para ampliar sus definiciones, una de ellas es la que “se refiere a las percepciones... respecto del ambiente general de trabajo... que es influido por la organización formal e informal, las personalidades de los participantes y el liderazgo en la organización” (Hoy & Miskel, 2000, p. 141). Desde la década los sesenta, Litwin y Stringer mencionaron que el clima organizacional está relacionado con la percepción de los aspectos formales de la organización, estilos informales de los jefes, actitudes, creencias, valores y motivación de los trabajadores en una organización (en Dessler, 1976).

2.2.1. Clima organizacional según el modelo de Likert

Likert (1965) propone un modelo el cual sostiene que las conductas de los empleados se ven condicionadas por las percepciones que se tienen del comportamiento administrativo y las condiciones laborales en que realizan su trabajo y sus componentes. De acuerdo con su teoría, existen 3 tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables explicativas o causales, intermedias y finales.

Variables causales, engloban elementos como estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas. Son también llamadas explicativas, debido a que indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; si una variable causal se modifica, hace que se modifiquen las demás.

VARIABLES INTERMEDIAS, son las que constituyen los procesos organizacionales y reflejan el estado interno de la organización, evaluando aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

VARIABLES FINALES, se orientan a establecer resultados como productividad, ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias.

2.2.2. Clima laboral según el modelo de Chiavenato

Según Chiavenato (2009) menciona que los seres humanos se adaptan a las distintas circunstancias, cumplen con las necesidades para satisfacer y sostener el equilibrio emocional. Es decir, el ser humano está en continua adaptación, donde además de satisfacer las necesidades básicas o primarias, busca satisfacer necesidades superiores. La adaptación es diferente en cada persona, varía según el lugar. Una adecuada adaptación es indicador de una buena salud mental, las personas con buena salud mental presentaran los siguientes rasgos:

1. Se sienten bien con ellos mismo.
2. Se sienten bien con otras personas.
3. Pueden hacer frente a las exigencias por si solas.

El entorno laboral entre los trabajadores de una empresa se le denomina Clima organizacional y está relacionado con la motivación de los trabajadores. Cuando el personal está motivado, el clima laboral es positivo y esto a su vez contribuye a tener relaciones satisfactorias. Sin embargo, cuando los trabajadores están poco motivados o existen dificultades para tener la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele desgastarse y se distingue por presentar desinterés, apatía, insatisfacción, etc., en algunos casos el inconformismo, la agresividad y los disturbios pueden llegar deteriorar aún más el clima.

El clima laboral es la percepción que experimentan los trabajadores, que incide de manera determinante en su comportamiento. El clima laboral contiene una gran cantidad de variables ambientales que afectan en la motivación. Es decir, las características motivacionales del ambiente de la organización, ocasionan la vivencia de la motivación de manera diferente en cada trabajador. El clima organizacional es positivo en el instante que se satisface las necesidades individuales e incrementa el estado de ánimo de los trabajadores.

2.2.3. Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Litwin y Stringer (1968) conceptualizan el Clima organizacional bajo un enfoque perceptual. Para estos investigadores, el Clima organizacional es un conjunto de atributos del ambiente de trabajo, los cuales pueden ser medidos y percibidos directa o indirectamente por los trabajadores que reside y labora en dicho ambiente. Estos atributos influyen en el comportamiento y motivación de los trabajadores.

La teoría de Litwin y Stringer, pretende exponer los principales aspectos del comportamiento de las personas dentro de un ambiente laboral, a través de las variables de motivación y clima. Tratan de especificar los determinantes situacionales y ambientales que más inciden en el comportamiento y la percepción del trabajador. Los autores conciben al Clima organizacional como un constructor molar que permite:

- a) Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.
- b) Amplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.

- c) Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

Estos autores postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

2.2.3.1. Dimensiones de clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) plantean que el Clima organizacional está conformado por nueve factores que describirían el ambiente laboral dentro de una organización. Cada una de estos factores se relaciona con algunas propiedades de la organización, tales como:

1. Dimensión de estructura.

Litwin y Stringer (1968) indicaron esta dimensión cómo: las normas de la organización, obligaciones de puesto, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

2. Dimensión de responsabilidad.

Litwin y Stringer (1968) indicaron que esta dimensión es la percepción de los trabajadores de ser su propio jefe, explica el compromiso de los trabajadores con sus funciones, describe la toma de decisiones y la formación de metas propias.

3. Dimensión de recompensa.

Litwin y Stringer (1968) determinaron que esta dimensión se refiere a los distintos incentivos recibidos por un adecuado desempeño. Describe en qué medida los trabajadores perciben

que se retribuye el esfuerzo, priorizando los premios antes que las sanciones.

4. Dimensión de desafíos.

Litwin y Stringer (1968) precisaron que esta dimensión explica los sentimientos que los trabajadores sienten respecto a los retos que el trabajo exige. Es la medida en que la organización convierte exigencias en retos alcanzables para el trabajador con el fin de alcanzar los objetivos laborales.

5. Dimensión de relaciones.

Litwin y Stringer (1968) definieron esta dimensión cómo la percepción de un adecuado ambiente laboral y buen trato entre compañeros de trabajo, así como entre jefe y subordinado. Esta dimensión describe las buenas relaciones entre las diversas áreas de la organización.

6. Dimensión de cooperación

Litwin y Stringer (1968) precisaron esta dimensión describe la creencia de que existe un ánimo de colaboración y ayuda entre compañeros de trabajo de un área y entre otras áreas.

7. Dimensión de estándares.

Litwin y Stringer (1968) especificaron esta dimensión cómo la prioridad que la organización muestra respecto del desempeño. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

8. Dimensión de conflicto

Litwin y Stringer (1968) señalaron que esta dimensión describe la percepción en que los trabajadores aceptan distintas ideas de parte de compañeros y superiores. Describe la medida en que los trabajadores admiten discrepancias sin temor y a poner en marcha conductas que solucionen dichos problemas.

9. Dimensión de identidad.

Litwin y Stringer (1968) establecieron que esta dimensión es la medida en que los trabajadores se sienten identificados con su organización. Describe el sentimiento de pertenencia, valoración y la tendencia a colaborar con otros compañeros de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.3. Clima organizacional según el modelo de Likert

Likert (1965) propone un modelo el cual afirma que el comportamiento de los trabajadores está supeditado por las creencias que se tienen del comportamiento administrativo, y las condiciones laborales en las que realizan su trabajo y sus componentes. Según lo descrito por los autores existen 3 tipos de variables que inciden directamente en la percepción del Clima organizacional, estas son las variables explicativas, intermedias y finales.

Las variables causales abarcan componentes como la estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas. Estas variables tienen como función explicar, dado que indican el rumbo en el que una organización se desarrolla y logra resultados. Si una variable causal se reemplaza o cambia, es posible que las otras cambien.

Las variables intermedias son las que componen los procesos organizacionales y revelan el estado interno de la organización. Estas

analizan otras variables como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Las variables finales, se enfocan a establecer resultados de la productividad, ganancias o pérdidas obtenidas que son derivadas del impacto originado por las variables causales e intermedias.

2.3.1. Cómo se manifiesta el clima organizacional

Según Luz (2012), el clima organizacional es algo abstracto, pero puede ser observado por medio de indicadores que señalan su calidad. Por lo tanto, se manifiesta por señales que surgen en el día a día de las empresas. El autor apunta algunos indicadores importantes como:

- Rotación de personal: la rotación de los trabajadores indica el bajo compromiso hacia la empresa, probablemente por falta de estímulos satisfactorio.
- Absentismo: las faltas al trabajo indican con más claridad el nivel de compromiso.
- Picaduras en los baños: las zonas anónimas, donde las personas se sienten seguras de expresarse, manifestar agresiones y criticar. Este tipo de situaciones manifiestan cierto grado de insatisfacción en el trabajo.
- Programas de sugerencias: si los trabajadores no hacen uso de las sugerencias autorizadas, estarían manifestando que el clima laboral es insatisfactorio.
- Evaluación de desempeño: es el momento para realizar retroalimentación, los encargados pueden escuchar y evaluar el grado de motivación. El nivel de rendimiento también indica si los procesos son compatibles o no con las necesidades de los colaboradores y de la organización, pudiendo ser un termómetro para el clima organizacional.

2.4. Definición de conceptos

Motivación laboral: se relaciona con la incidencia, dirección y persistencia del esfuerzo que realizar una persona para alcanzar un objetivo (Robbins y Judge, 2013, p.202).

Clima laboral: percepción compartida por un grupo de trabajadores sobre el ambiente existente en su organización (Chiavenato, 2009).

Compromiso laboral: referido a la capacidad de los trabajadores y de la organización para adaptarse incidentes imprevistos (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2005).

Desempeño laboral: referido las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un trabajador demuestra para ejecutar una actividad específica (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2005).

Comunicación organizacional: proceso que convierte en un recurso a partir de que se regulan con un objetivo específico para enlazar sistemáticamente los roles y las responsabilidades de los miembros de la organización, así como las metas y los objetivos departamentales (Hernández, Gallarzo y Espinoza, 2011, p.192)

CAPÍTULO III

Metodología De Investigación

3.1. Tipos y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva porque busca especificar las características de la variable en estudio. Tiene como objetivo medir la variable en forma independiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental de tipo transaccional descriptivo, dado que no se manipulará variables y se hará en un momento del tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 70 trabajadores de ambos sexos de las áreas GPS y Call Center de una empresa distribuidora de gas. Las edades de los participantes estuvieron en el rango de 19 a 36 años.

3.2.2. Muestra

La muestra fue censal, ya que para el estudio se consideró a todas las unidades de investigación como muestra se seleccionó, de tal modo que el total de la población fue el total de la muestra (Tamayo, 1997).

3.3. Cuantificación de la variable y su operacionalización

La variable a analizar es el Clima organizacional, la cual está conformada por 53 ítems y contiene 9 dimensiones, lo cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relación, cooperación, estándares, conflicto e identidad.

3.4. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Nivel de medición
El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye en su comportamiento (OMS, 2010).	Conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los individuos de una organización y la relación laboral que determinan la forma como percibe su trabajo y a su organización.	Estructura	• Organización	P1, P2, P3	Bueno: 159 – 212 Regular: 106 – 158 Malo: 53 - 105	Ordinal
			• Políticas	P4, P5, P6		
			• Restricciones	P7, P8		
			• Comunicación	P9, P10		
		Responsabilidad	• Autonomía	P11, P12, P13		
			• Iniciativa	P14, P15		
			• Compromiso	P16, P17		
		Recompensa	• Beneficios laborales	P18, P19, P20, P21, P22, P23		
		Desafíos	• Filosofía organizacional	P24, P25		
			• Riesgos	P26, P27, P28		
		Relaciones	• Satisfacción en el trabajo	P29, P30, P31, P32, P33		
		Cooperación	• Unión y apoyo entre compañeros	P34, P35, P36, P37, P38, P39		
		Estándares	• Liderazgo directivo	P40, P41		
• Trabajo en equipo	P42, P43, P44					
Conflicto	• Desacuerdos	P45, P46, P47				
	• Decisiones	P48, P49				
Identidad	• Compromiso	P50, P51, P52, P53				

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.5.1. Técnica

La técnica de recopilación de datos fue la encuesta, para medir la variable de estudio clima laboral, se asignó un puntaje a las respuestas de los participantes.

3.5.2. Instrumento

Para la medir la variable, se aplicó el cuestionario constituido de preguntas cerradas, la escala consta de 53 ítems, con opción de respuestas múltiple en escala tipo Likert.

3.5.3. Ficha técnica

Nombre de la Escala	: Cuestionario de Clima Organizacional
Autores	: Litwin & Stringer
Estandarización	: Realizada por Arbulú (2018) para trabajadores peruanos de 20 a 50 años.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: Entre 25 a 30 minutos aproximadamente.
Significación	: Evaluar e identificar el grado de Clima organizacional.
Tipificación	: Baremación por la Universidad Cesar Vallejo, para determinar la escala de puntuación muestra peruana.
Fiabilidad	: El instrumento utilizado es confiable respecto a las preguntas del cuestionario, alfa de Cronbach 0.905.
Validez	: La validez del cuestionario Clima Organizacional, fue a través de juicios de expertos.

Tabla 2

Categorías diagnósticas del total del Clima laboral

Nivel	Rango
Bueno	159 – 212
Regular	106 – 158
Malo	53 - 105

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Categorías diagnósticas según dimensiones del Clima laboral

Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Índices	Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Desafíos	Relaciones	Cooperación	Estándares	Conflicto	Identidad
Bueno	30 – 40	21 – 28	18 – 24	15 – 20	15 – 20	18 – 24	15 – 20	15 – 20	12- 16
Regular	20 – 29	14 – 20	12 – 17	10 – 14	10 – 14	12 – 17	10 – 14	10 – 14	8 – 11
Malo	10 – 19	7 - 13	6 - 11	5- 9	5 – 9	6 - 11	5 - 9	5 - 9	4 - 7

Fuente: Elaboración propia

3.6. Recolección de datos

La recolección de datos del cuestionario se realizó con previo consentimiento de la gerencia y en coordinación con los supervisores de cada área. Se informó del propósito de investigación a todos los participantes, se explicó el tiempo de duración aproximada de la evaluación, luego se entregó el consentimiento informado, seguido de la ficha sociodemográfica y por último el cuestionario. Al término del tiempo estipulado, se recogió cada cuestionario verificando que todos los datos generales y todos los ítems hayan sido contestados.

CAPÍTULO IV

Procesamiento, Presentación y Análisis De Resultados

4.1. Procesamiento de resultados

Se inició con la tabulación de los datos, codificación y el procesamiento utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0.

Mediante Estadística descriptiva, se tomó en cuenta las frecuencias absolutas, relativas y los porcentajes de datos plasmados en tablas de acuerdo a los objetivos específicos propuestos en el presente estudio.

Media aritmética

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

4.2. Análisis de datos

Como primer paso para el análisis de datos, se utilizó un archivo de Excel 2010, donde se ordenó todas las respuestas según cada participante, luego se hizo la suma por dimensiones y la suma total. Con la base de datos ordenada, se exportó al programa SPSS (versión 21), seguidamente se obtuvo la media aritmética del puntaje total y se colocó las categorías obtenidas. Finalmente, con las categorías obtenidas, se generó las tablas y figuras para su interpretación.

4.3. Presentación de resultados

Este estudio tuvo como propósito determinar el nivel de Clima laboral en los trabajadores de las áreas GPS y Call center, a continuación, se presentará las tablas y las figuras del resultado total y seguidamente de las nueve dimensiones que lo componen.

Tabla 4

Niveles del Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	2,86
Regular	68	97,14
Total	70	100,0

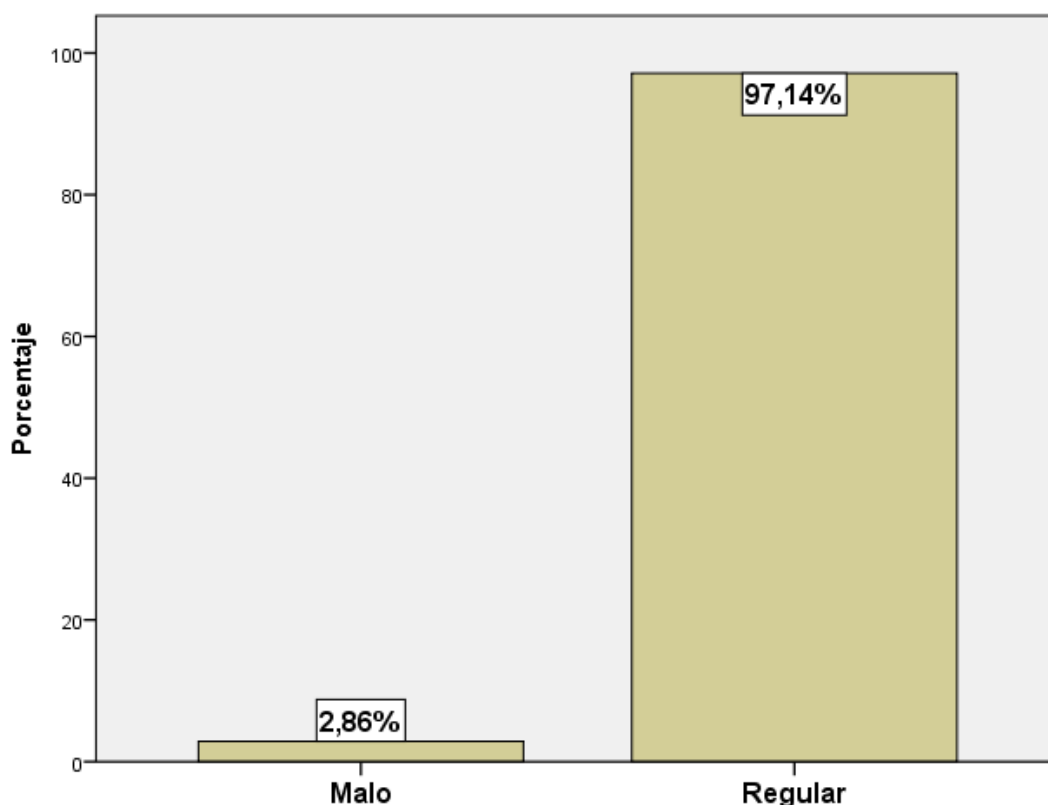


Figura 1. Porcentaje del nivel total de Clima laboral

De acuerdo a la distribución de la tabla 4 y la figura 1 del total de Clima laboral, se obtuvieron como resultados que: 2 trabajadores, equivalente al 2.86%, alcanzaron la categoría de Malo; y en gran contraste 68 trabajadores, equivalente al 97.14%, alcanzaron la categoría de Regular.

Tabla 5

Nivel de la dimensión Estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	45	64.29
Bueno	25	35.71
Total	70	100.0

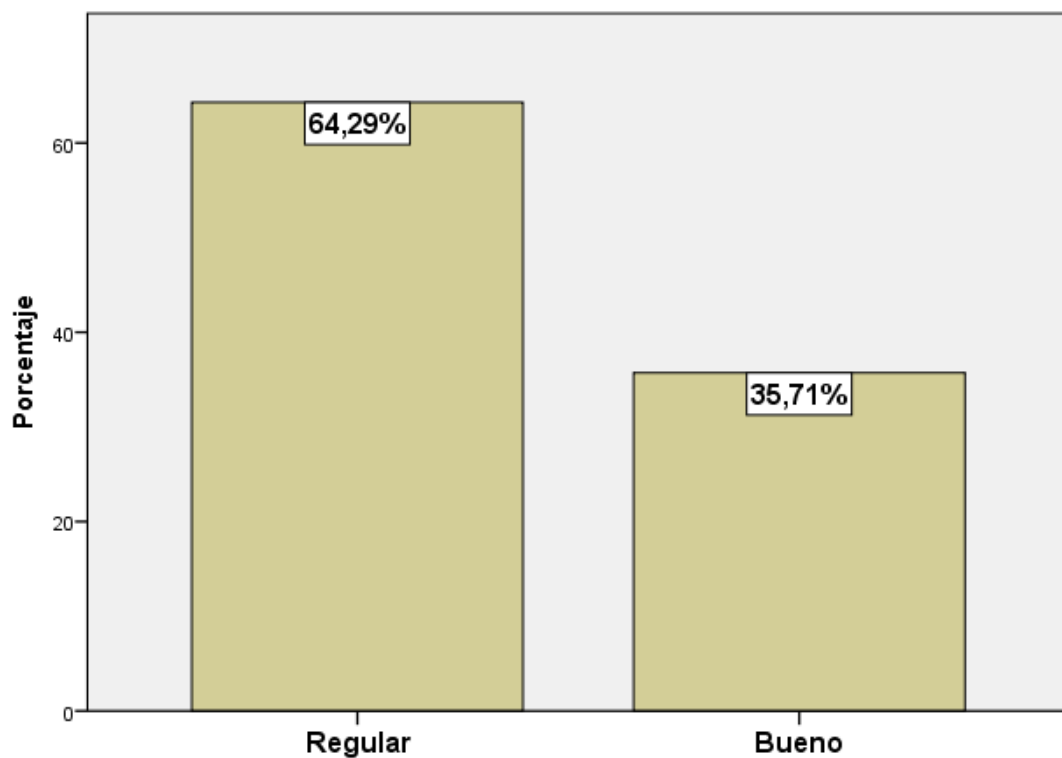


Figura 2. Porcentaje del nivel Estructura

De acuerdo a la distribución de la tabla 5 y figura 2 de la dimensión Estructura, se obtuvieron como resultados que: 45 trabajadores, equivalente al 64.29%, alcanzaron una categoría de Regular; 25 trabajadores, equivalente al 35.71%, alcanzaron la categoría de Bueno.

Tabla 6

Nivel de la dimensión Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	50.0
Regular	35	50.0
Total	70	100.0

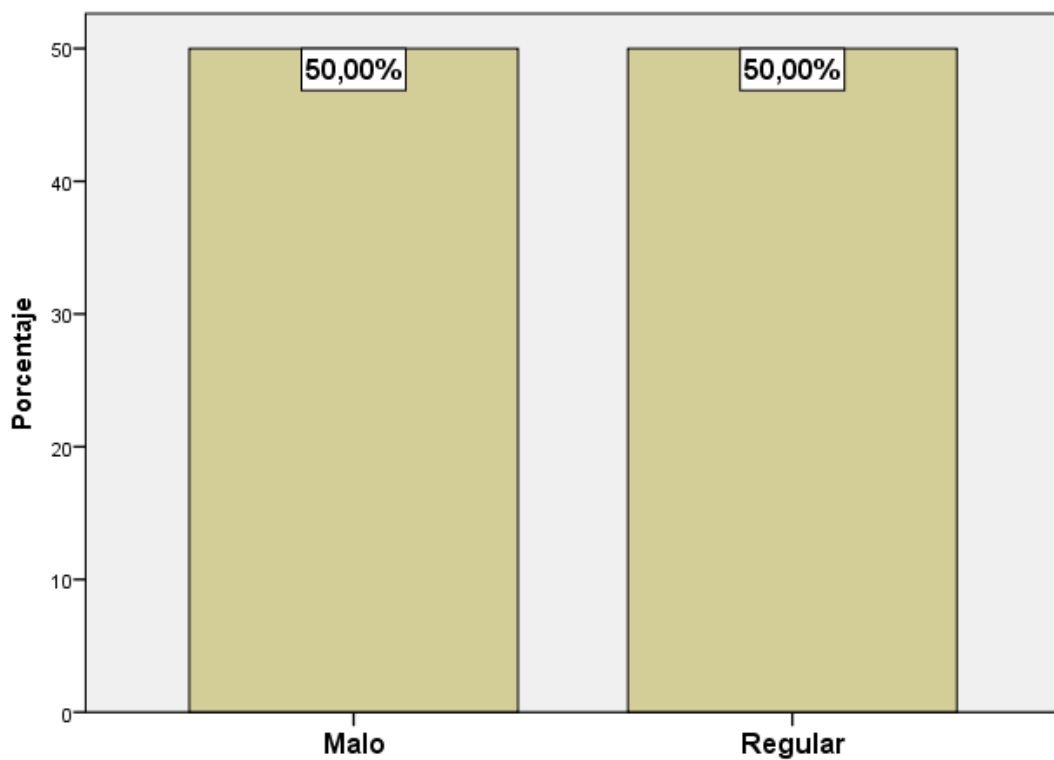


Figura 3. Porcentaje de la dimensión de Responsabilidad

De acuerdo a la distribución de la tabla 6 y figura 3 de la dimensión Responsabilidad, se obtuvieron como resultados que: 35 trabajadores, equivalente al 50%, alcanzaron una categoría de Regular; 35 trabajadores, equivalente al 50%, alcanzaron la categoría de Malo.

Tabla 7

Nivel de la dimensión Recompensa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	4.29
Regular	52	74.29
Bueno	15	21.43
Total	70	100.0

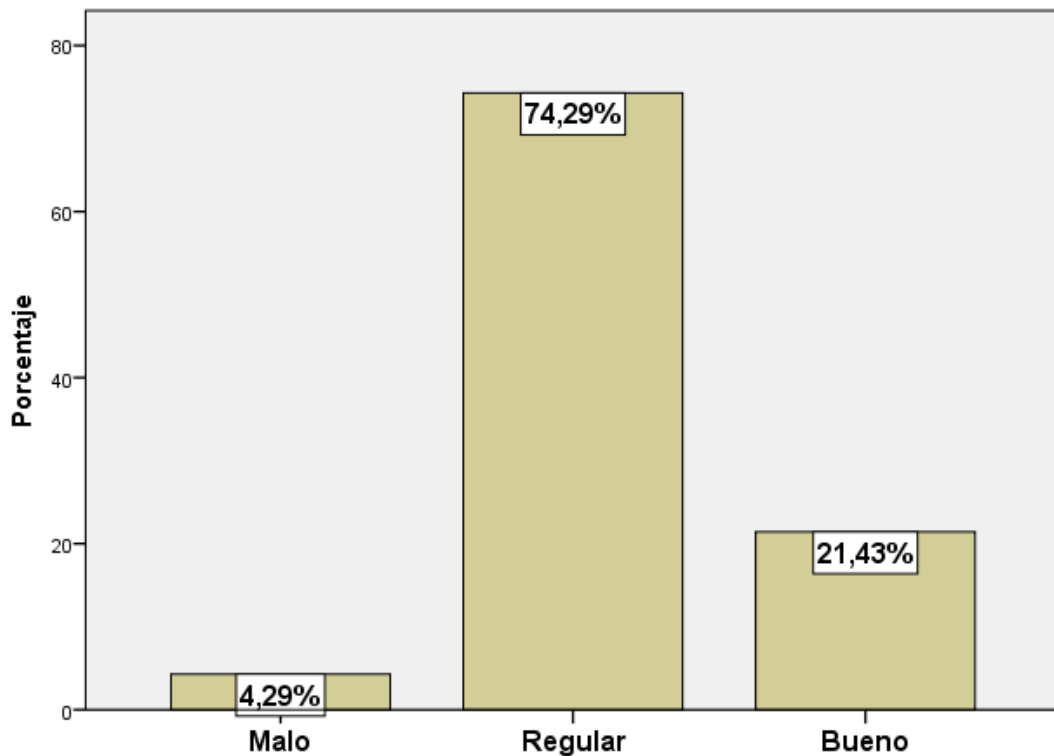


Figura 4. Porcentaje de la dimensión Recompensa

De acuerdo a la distribución de la tabla 7 y figura 4 de la dimensión Recompensa, se obtuvieron como resultados que: 3 trabajadores, equivalente al 4.29%, alcanzaron una categoría de Malo; 52 trabajadores, equivalente al 74.29%, alcanzaron la categoría de Regular; 15 trabajadores, equivalente al 21.43%, alcanzaron la categoría de Bueno.

Tabla 8

Niveles de la dimensión Desafíos

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	37	52.86
Bueno	33	47.14
Total	70	100.0

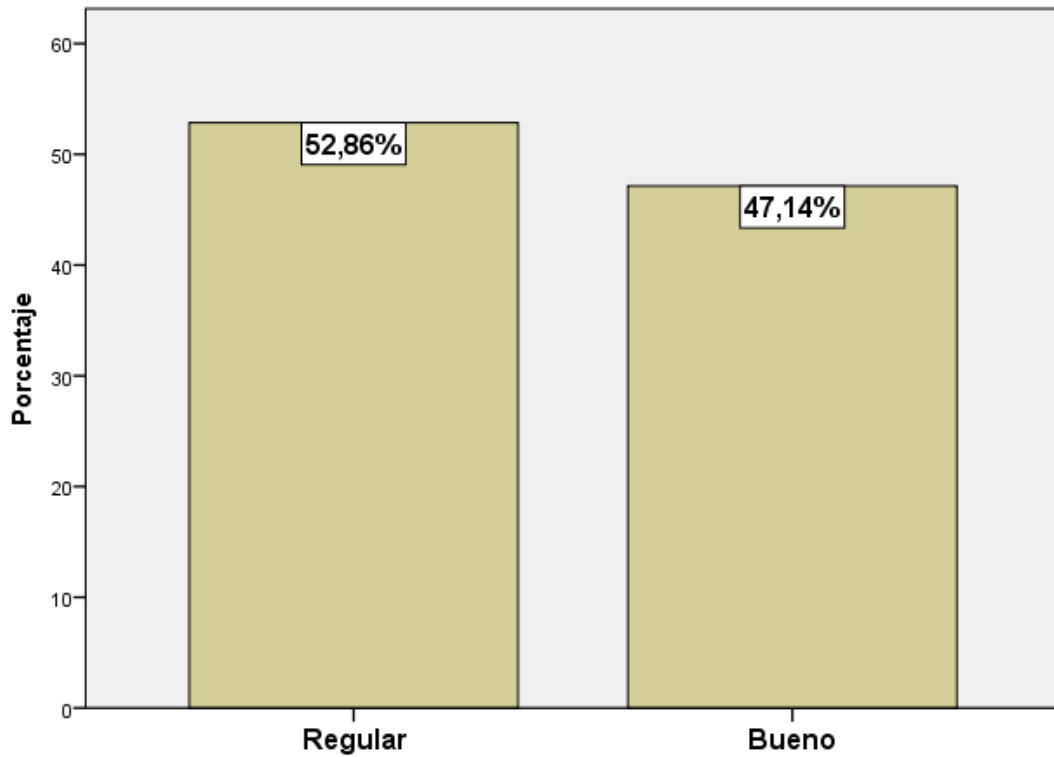


Figura 5. Porcentaje de la dimensión Desafíos

De acuerdo a la distribución de la tabla 8 y figura 5 de la dimensión Desafíos, se obtuvieron como resultados que: 37 trabajadores, equivalente al 52.86%, alcanzaron una categoría de Regular; 33 trabajadores, equivalente al 47.14%, alcanzaron la categoría de Bueno.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Relaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	69	98.57
Regular	1	1.43
Total	70	100.0

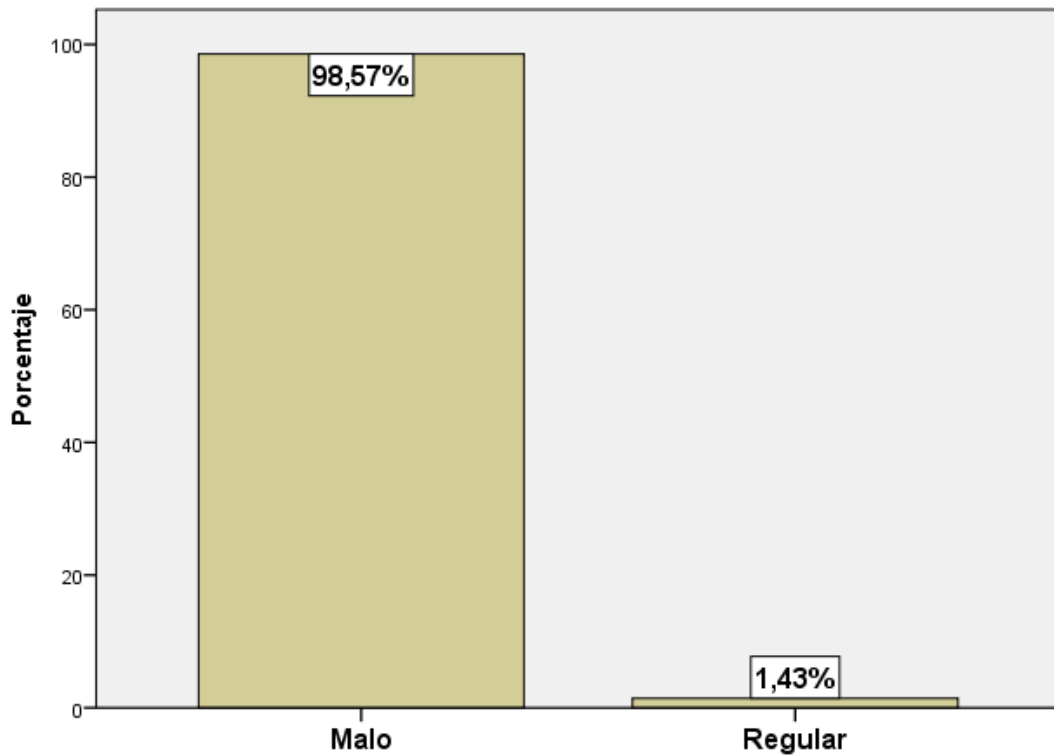


Figura 6. Porcentajes de la dimensión Relaciones

De acuerdo a la distribución de la tabla 9 y figura 6 de la dimensión Relaciones, se obtuvieron como resultados que: 1 trabajador, equivalente al 1.43%, alcanzó una categoría de Regular; 69 trabajadores, equivalente al 98.57%, alcanzaron la categoría de Malo.

Tabla 10

Nivel de la dimensión Cooperación

	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	67	95.71
Regular	3	4.29
Total	70	100.0

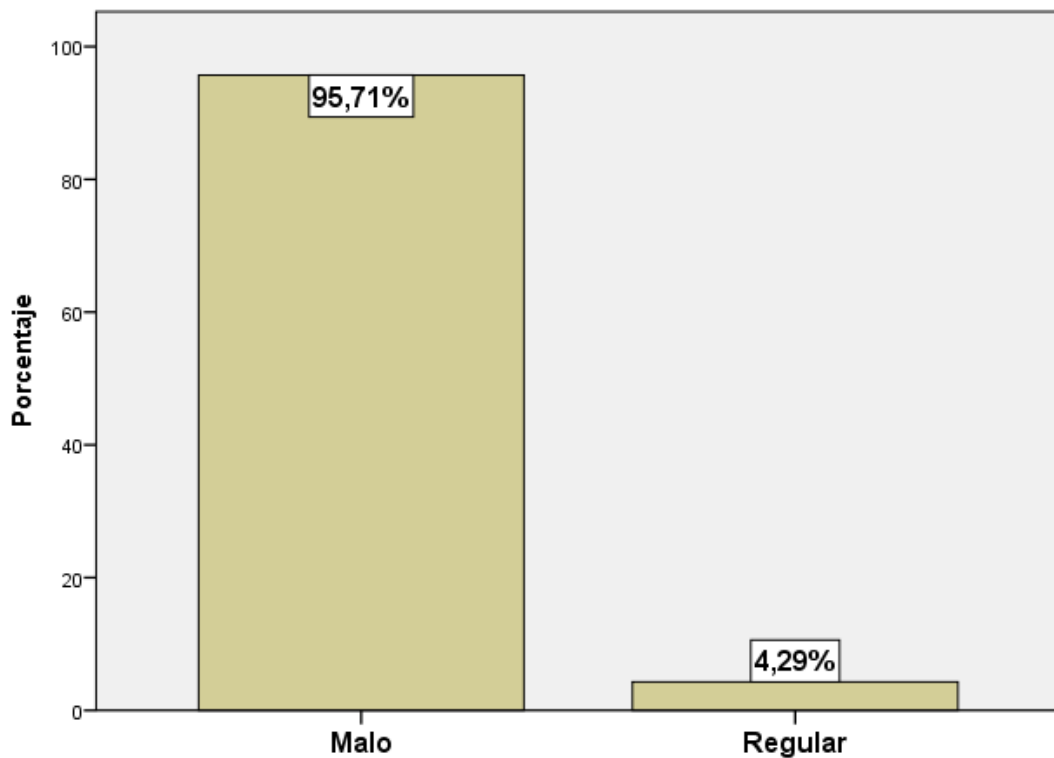


Figura 7. Porcentaje de la dimensión Cooperación

De acuerdo a la distribución de la tabla 10 y figura 7 de la dimensión Cooperación, se obtuvieron como resultados que: 3 trabajador, equivalente al 4.29%, alcanzó una categoría de Regular; 67 trabajadores, equivalente al 95.71%, alcanzaron la categoría de Malo.

Tabla 11

Nivel de la dimensión Estándares

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	43	61.43
Bueno	27	38.57
Total	70	100.0

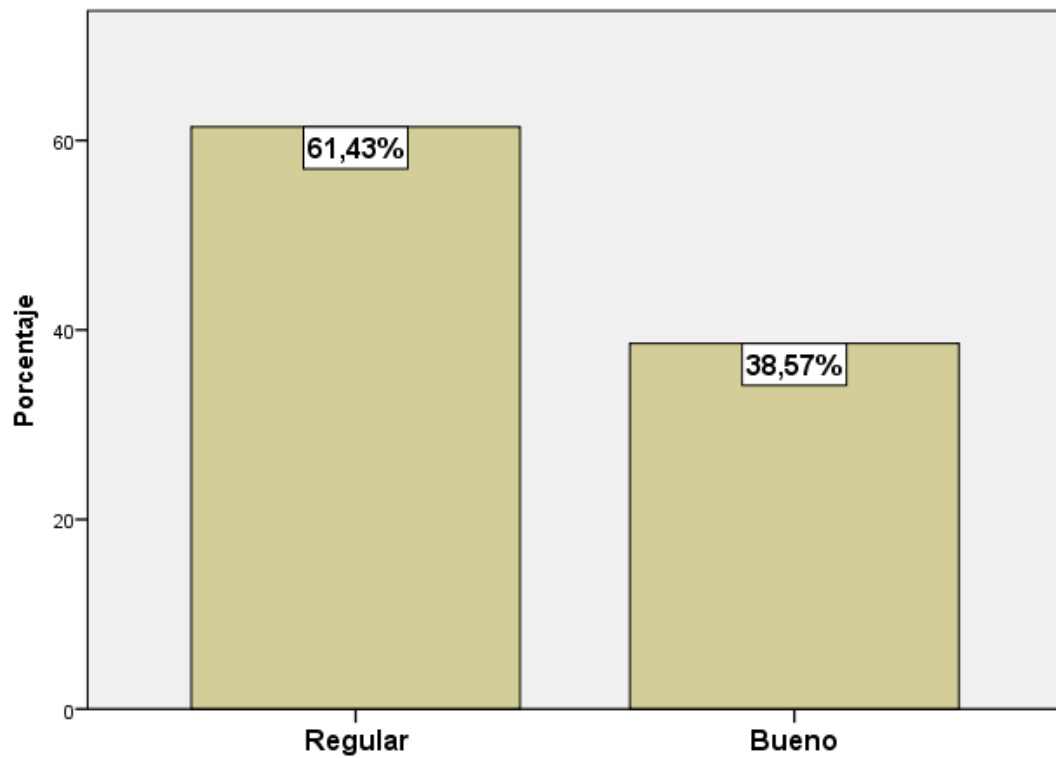


Figura 8. Porcentaje de la dimensión Estándares

De acuerdo a la distribución de la tabla 11 y figura 8 de la dimensión Estándares, se obtuvieron como resultados que: 43 trabajador, equivalente al 61.43%, alcanzó una categoría de Regular; 27 trabajadores, equivalente al 38.57%, alcanzaron la categoría de Bueno.

Tabla 12

Nivel de la dimensión Conflicto

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	4.29
Regular	52	74.29
Bueno	15	21.43
Total	70	100.0

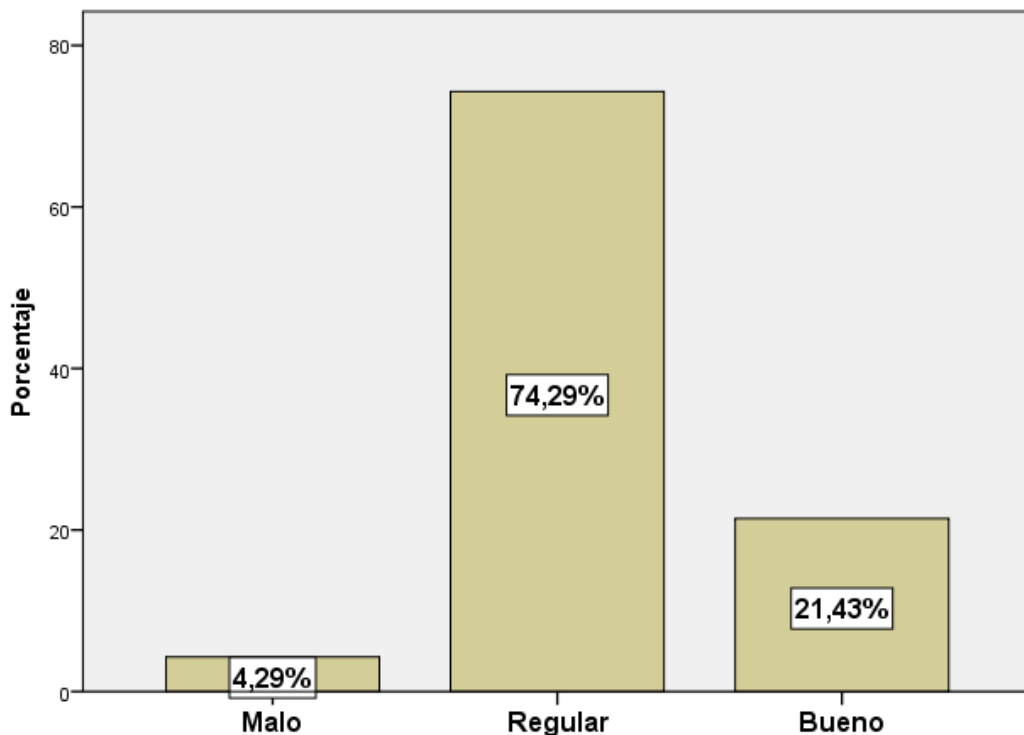


Figura 9. Porcentaje de la dimensión Conflicto

De acuerdo a la distribución de la tabla 12 y figura 9 de la dimensión Conflicto, se obtuvieron como resultados que: 3 trabajadores, equivalente al 4.29%, alcanzaron una categoría de Malo; 52 trabajadores, equivalente al 74.29%, alcanzaron la categoría de Regular; 15 trabajadores, equivalente al 21.43%, alcanzaron la categoría de Bueno.

Tabla 13

Nivel de la dimensión Identidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	60	85.71
Regular	10	14.29
Total	70	100.0

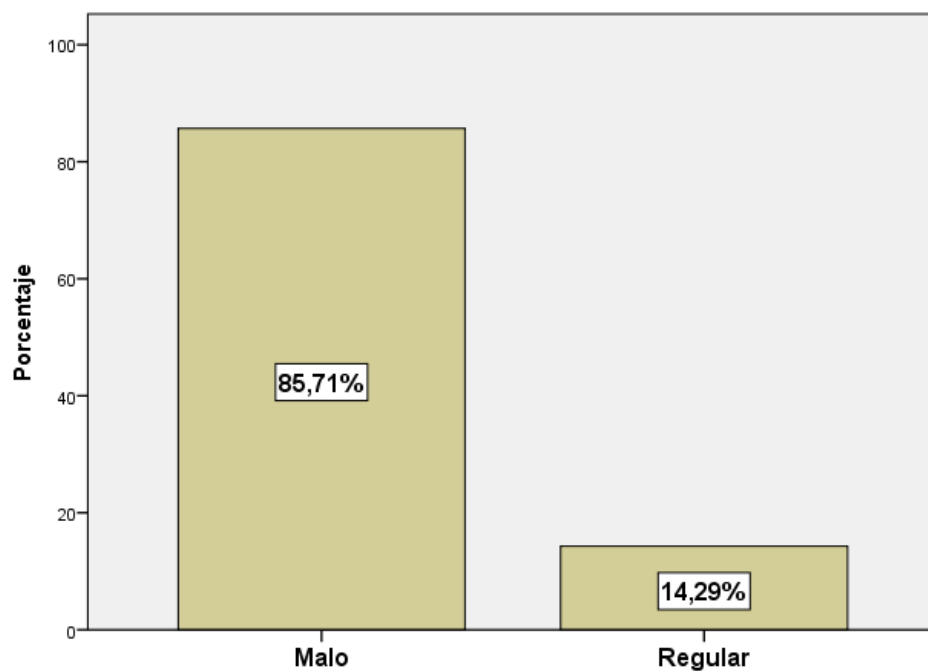


Figura 10. Porcentaje de la dimensión Identidad

De acuerdo a la distribución de la tabla 13 y figura 10 de la dimensión Identidad, se obtuvieron como resultados que: 10 trabajador, equivalente al 14.29%, alcanzó una categoría de Regular; 60 trabajadores, equivalente al 85.71%, alcanzaron la categoría de Malo.

4.4. Análisis y Discusión de los resultados

El objetivo principal del presente trabajo fue determinar el Clima laboral en los trabajadores de una empresa distribuidora de Gas del distrito de Ventanilla. Los resultados totales muestran que la gran mayoría, es decir el 97.14%, percibe al ambiente de trabajo como Regular y tan solo el 2.86% lo percibe como Malo. Estas cifras coinciden con lo hallado por Barrantes (2018) y Domínguez, Ramírez y García (2013), quienes encontraron que el Clima laboral en sus muestras fue de Adecuado. Sin embargo, las categorías descritas difieren de lo encontrado por Jiménez y Jiménez (2016), quien detectó que el resultado del Clima laboral es no satisfactorio en todos sus niveles. Por otro lado, Cabrerías (2018) mostró que el Clima organizacional de su estudio fue Muy favorable. Estos resultados demuestran que la percepción del clima organizacional en otras organizaciones con características similares a la de estudio, son favorables, es decir que los entornos laborales de organizaciones que innovan y tienen en cuenta la satisfacción de los trabajadores, obtendrán a cambio personal motivado y comprometido con sus funciones.

Respecto a la dimensión Estructura, que describe la percepción de las normas, reglas, jerarquía y políticas organizacionales, se obtuvieron como resultados que el 64.29% alcanzaron la categoría de Regular y el 35.71% alcanzaron la categoría de Bueno. Estos porcentajes coinciden con lo hallado por Domínguez, Ramírez y García (2013), quienes obtuvieron la categoría de Adecuada para la misma dimensión. Estos porcentajes explican que los trabajadores perciben adecuada organización de las políticas y normas de trabajo en la organización.

Los resultados de la dimensión Responsabilidad, que describe la percepción de un individuo sobre el ser su propio jefe, tener un compromiso elevado, y el tomar decisiones, mostraron que el 50% de los trabajadores alcanzaron una categoría de Regular y el 50% alcanzaron la categoría de Malo. Esta categoría se corresponde con lo

encontrado por Domínguez, Ramírez y García (2013), quienes percibieron en su estudio que los trabajadores se apoyan entre sí y mantienen cierto grado de autonomía y auto organización.

Respecto a la dimensión Recompensa, que describe la percepción de los estímulos recibidos o los premios que otorga la organización, se obtuvieron como resultados que el 4.29% alcanzaron una categoría de Malo, el 74.29%, alcanzaron la categoría de Regular y el 21.43% alcanzaron la categoría de Bueno. Este resultado describe la conformidad que tienen los trabajadores respecto a los incentivos laborales que todo trabajador necesita. Lo descrito concuerda con lo expuesto por Domínguez, Ramírez y García (2013), quienes hallaron que los trabajadores perciben como Adecuado el apoyo y estímulo de su organización.

De acuerdo a los puntajes de la dimensión Desafíos, que es la promoción de retos calculados para alcanzar los objetivos laborales, se obtuvieron como resultados que el 52.86% alcanzaron una categoría de Regular y el 47.14% alcanzaron la categoría de Bueno. Estas categorías permiten describir que los trabajadores perciben que las metas organizaciones exigidas son respaldadas por la organización. Estos niveles encontrados coinciden con lo hallado por González (2014), quien concluyó que entre los peores puntajes encontrados en su estudio son las dimensiones de innovación, metas y apoyo, lo que muestra que los trabajadores no perciben apoyo permanente para alcanzar las metas de la organización.

Con respecto a la dimensión Relaciones, que refleja la percepción de un entorno agradable entre compañeros, jefes y subordinados, se obtuvieron como resultados que el 1.43% alcanzaron una categoría de Regular y el 98.57%, alcanzaron la categoría de Malo. Este porcentaje describe que los trabajadores no se están conformes con las relaciones entre compañeros de una misma área y relación entre diferentes áreas. Esta descripción coincide con lo encontrado por Chirinos, Meriño y Martínez (2018), quienes expusieron que el 39.68% casi nunca se

sienten a gusto en el ambiente de trabajo y el 31.75% nunca lo ha estado; por su parte Amorin (2015) concluyó que las relaciones interpersonales tienen relación estrecha con la productividad de la organización. Tomando en cuenta lo propuesto por Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011), si se aprovecha adecuadamente el recurso de la comunicación organizacional se podrá enlazar sistemáticamente los roles y las responsabilidades de los miembros de la organización, así como las metas y los objetivos.

Con respecto a la dimensión Cooperación, que es el apoyo percibido por parte de los compañeros de trabajo y los jefes, se obtuvieron como resultados que el 4.29% alcanzó una categoría de Regular y el 95.71% alcanzaron la categoría de Malo. Esto concuerda con lo estudiado por Chiang, Fuentealba y Nova (2017), quienes encontraron que la Cohesión y confianza en la en la Fundación 1 y 2 tienen una categoría de Adecuada.

Con respecto a la dimensión de la dimensión Estándares, que pone énfasis sobre en la percepción de metas y normas del desempeño, se obtuvieron que el 61.43% alcanzaron una categoría de Regular y el 38.57% alcanzaron la categoría de Bueno. Estos resultados muestran una coincidencia con lo encontrado por Barrantes (2018), quien encontró que gran porcentaje de los trabajadores mantiene un desempeño laboral de nivel Medio.

De acuerdo a la dimensión Conflicto, que es la aceptación de opiniones diferentes y el ánimo de solucionar los problemas, se obtuvieron que el 4.29%, alcanzaron una categoría de Malo; el 74.29% alcanzaron la categoría de Regular y el 21.43% alcanzaron la categoría de Bueno. Estos niveles muestran que la mayoría de los trabajadores perciben de manera positiva las situaciones de resolución de conflictos que se presentan entre compañeros de trabajo o entre subordinados.

De acuerdo a la dimensión Identidad, que es el sentimiento de pertenencia y colaboración en la organización, se obtuvieron como resultados que el 14.29% alcanzaron una categoría de Regular y el

85.71% alcanzaron la categoría de Malo. Estos niveles coinciden con lo encontrado por Jiménez y Jiménez (2016), quien encontró que la motivación y participación laboral están en niveles satisfactorios. Sin embargo, de acuerdo a lo encontrado por Barrantes (2018), la motivación de los trabajadores es tendiente a Bajo, lo que significa que los trabajadores no sienten motivación ni pertenencia a la organización.

4.5. Conclusiones

- Conforme a los puntajes alcanzados, se concluyó que la percepción de los trabajadores sobre el Clima laboral es Regular, lo que significa que la apreciación del entorno laboral de los trabajadores es Adecuada. Sin embargo, tres de los factores de la variable en estudio obtuvieron la categoría de Mala.
- De acuerdo a los resultados del estudio, se concluyó para la dimensión Estructura, que los trabajadores de la organización tienen la impresión positiva de las normas, liderazgo, reglas, políticas y obligaciones.
- Acorde a los porcentajes encontrados, se concluyó para la dimensión de Responsabilidad, que los trabajadores mantienen un adecuado compromiso organizacional y son capaces de tomar decisiones por sí mismos.
- Conforme a los resultados del estudio, se concluyó para la dimensión Recompensa, que la gran mayoría de los trabajadores sienten como adecuado los estímulos que reciben de la organización por un trabajo bien hecho.
- De acuerdo a los porcentajes del estudio, se concluyó para la dimensión Desafíos, que los trabajadores tienen una impresión Adecuada por la promoción de retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Acorde a los puntajes hallados en el estudio, se concluyó para la dimensión Relaciones, prácticamente todo el personal piensa que las relaciones entre trabajadores y supervisores es Mala.
- Acorde a los resultados encontrados en el estudio, se concluyó para la dimensión Cooperación, los trabajadores califican como Mala la percepción de ayuda entre compañeros y supervisores

- De acuerdo a los porcentajes del estudio, se concluyó para la dimensión Estándares, que los trabajadores perciben como Adecuada la existencia de metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.
- De acuerdo a los resultados del estudio, se concluyó para la dimensión Conflicto, que los trabajadores piensan que la mayoría de las veces sus compañeros o ellos aceptan opiniones discrepantes y tienden a solucionar los problemas tan pronto surjan.
- De acuerdo a los resultados del estudio, se concluyó para la dimensión Identidad, que los trabajadores se no sienten identificados con la organización.

4.6. Recomendaciones

- Se sugiere implementar un programa grupal que este enfocado en cambiar la percepción de los trabajadores respecto de los tres factores en déficit y que al mismo tiempo consolide los otros factores que componen la variable de estudio.
- Se recomienda implementar sesiones de intervención que tengan como objetivo mejorar las relaciones entre las diversas áreas que comprenden la muestra de estudio.
- Se aconseja implementar sesiones destinadas a mejorar la colaboración entre las áreas que componen la muestra de estudio para mejorar la percepción.
- Se sugiere implementar sesiones de intervención que influyan positivamente en la identificación de los trabajadores con la organización de estudio.
- Se recomienda implementar sesiones que influyan de manera positiva en la responsabilidad de los trabajadores en sus puestos de trabajo, de este modo se podrá tener mayor compromiso laboral.

CAPÍTULO V

Programa De Intervención

5.1. Denominación del programa

El taller denominado: “Mejorando nuestro clima laboral”, aplicado en trabajadores de las áreas de Call center y GPS de una empresa distribuidora de gas.

5.2. Objetivos generales

Fomentar el Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla.

5.3. Objetivos específicos

Incrementar las relaciones (comunicación) en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla.

Incentivar la cooperación (trabajo en equipo) en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla.

Fortalecer la identidad (sentido de pertenencia) en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla.

5.4. Justificación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) mencionan que el ambiente laboral influye en la salud física y mental de los trabajadores (OPS, 2015). Son las organizaciones las llamadas a ofrecer trabajos formales, fomentar relaciones saludables y facilitar la vinculación del trabajador (OMS, 2010). En ese sentido, el Clima laboral influye en el desempeño, compromiso y satisfacción de los trabajadores (Arias Gallegos, Arias Caceres, 2014; Chiang, Fuentealba, Nova, 2017; Chirinos, Meriño y Martinez, 2018; Gonzalez, 2014; Domínguez, Ramírez y García, 2013). Es posible decir entonces que si los trabajadores perciben como

favorable el clima laboral, se evidenciará en la mejorar del desempeño y este incremento a su vez se reflejará en el aumento de la productividad; sin embargo, si los trabajadores se encuentran desmotivados y frustrados surgen estados de desinterés, desidia, insatisfacción, etc., y en algunos casos se manifiesta en situaciones de inconformismo, agresividad y revueltas (Chiavenato, 2009), tornando al clima laboral de la empresa en un factor negativo para el desarrollo de la empresa.

Se sabe que los trabajadores representan el activo más importante de las organizaciones, son la base del desarrollo y crecimiento de las empresas en todas las áreas, por tal razón, implementar y ejecutar el programa de mejoría del clima laboral, que según Litwin y Stringer (1968) está conformado por nueve dimensiones donde cada una se relaciona con algunas propiedades de la organización, tales como la dimensión de estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Es determinante para el cambio o mejora de la percepción del clima laboral y la satisfacción de las relaciones laborales que tiene un trabajador en relación con los demás y que los demás tienen con él. Este cambio o mejora contribuirá a desarrollar y mantener un estado de ánimo adecuado y sobre todo generará bienestar en el trabajador.

En las diversas áreas de trabajo de una organización se relacionan diariamente los colaboradores en todos los niveles para coordinar, comunicar y mejorar procesos. De la interacción se genera la percepción del Clima Laboral. Si las áreas de trabajo no se relacionan positivamente, se verán afectados el estado de ánimo, en consecuencia, disminuyendo la productividad y el desarrollo constante de las habilidades que exigen los puestos de trabajo.

Para finalizar el punto favorable se traduce en el incremento de la producción de la empresa, la cual representa un objetivo final, vale decir, que una empresa responsable persigue al mismo tiempo el desarrollo como organización y el desarrollo de los trabajadores.

5.5. Establecimiento de objetivos por cada sesión

Sesión 1: Relaciones constructivas “La fórmula de la asertividad laboral”

Objetivo:

Mejorar la relación laboral mediante el empleo del estilo de comunicación asertiva entre los trabajadores.

Actividades

La facilitadora dará la bienvenida y el agradecimiento a los trabajadores por la asistencia al taller. Antes de iniciar se pedirá a las personas que formen un círculo manteniendo una distancia prudente para que cada uno pueda girar en su sitio. Se iniciará la sesión con la dinámica de presentación denominada: “Nombres con ritmo”, donde cada participante se presentará mencionando su nombre, el área al que pertenece y un sobrenombre de su agrado al mismo tiempo que realiza un movimiento peculiar, para después darle el turno a otro compañero escogido al azar.

Luego se les proyectará unas diapositivas explicando las definiciones y los tres tipos de comunicación, agresivo, pasivo y asertivo. Se explicará la fórmula de la asertividad y su utilidad. Seguidamente se les entregará 3 hojas, en una de ellas se colocará una situación de comunicación pasiva y en las otras dos serán de casos de situaciones agresivas. Se les pedirá a los asistentes que reconozcan cada estilo de comunicación y que cambien una situación agresiva por una pasiva utilizando la fórmula de asertividad aprendida previamente.

Terminado el reconocimiento de los casos, se les pedirá voluntariamente a los participantes que mencionen: qué pensaron, cómo se sintieron y que utilidad tendría utilizar la fórmula de la asertividad para las diversas situaciones de conflicto en el trabajo. Durante la despedida, se pide a los participantes que estrechen las manos de sus compañeros cercanos y lo feliciten por la participación de la sesión.

Recursos de sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Casos impresos
- Hojas
- Lápices
- Borradores
- Reglas

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Mesas
- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 2: Conociéndonos “Relacionándome con las emociones”

Objetivo: Comprender las emociones positivas o negativas mediante el reconocimiento y expresión de las mismas en diferentes situaciones laborales.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá voluntariamente a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego se les proyectará unas diapositivas explicando la definición de empatía laboral y su utilidad. Seguidamente se realizará la dinámica “Adivina cual es el compañero”, los integrantes del grupo formarán dos subgrupos. La facilitadora explicará que van a interpretar personajes. Se solicitará a un voluntario a cada grupo. El expositor se acercará a él con varias cartillas donde estarán los rostros de algunos de sus compañeros, el voluntario elegirá uno al azar, no lo mostrará a sus otros compañeros y empezará a interpretar con mímicas alegres, tristes, molesto, etc. al compañero que le toco en la cartilla y sus compañeros irán haciendo preguntas que sólo pueden ser respondidas con un SÍ o con un NO, hasta adivinar cuál es el compañero que se está representando. Después cada integrante escogerá cartillas hasta que todos hayan interpretado a un compañero.

Para finalizar la sesión la facilitadora explicará sobre, las características propias de cada personalidad (tímido, extrovertido, competitivo, inseguro, etc.), el respeto y la comprensión que entre compañeros debe existir. Se

pedirá de manera voluntaria a todo el grupo, si alguno de los participantes desea disculparse con el otro lo puede hacer con ayuda de todos.

Recursos de sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Cartilla con fotografías

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Mesas
- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 3: Expresémonos” Reconociendo cualidades”

Objetivo: Fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores, de tal manera que se respeten las opiniones propias y la de los demás.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá voluntariamente a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego se les proyectará unas diapositivas explicando la definición de comunicación laboral y su utilidad. Luego se explicará y realizará ejemplos prácticos de cómo comunicar asertivamente un pensamiento o petición en cualquier circunstancia. Seguidamente se procederá a realizar la dinámica llamada: “Aprecios verbales”, para ello, se conformarán parejas y se les entregará una cartilla con caritas felices a cada integrante. Se pedirá a las parejas que se miren frente a frente por dos minutos, donde cada uno pedirá un consejo sobre una situación nueva o difícil en el trabajo o en el hogar. Después de valorar los consejos o comentarios, cada participante pegará la cantidad de caritas felices que considere, en alguna parte del cuerpo de su compañero. La moderadora pedirá que intercambien de parejas dos veces más, desarrollando la misma secuencia. Finalmente, cada participante comentará como se sintió al dar y recibir los consejos o comentarios, comentará si alguna vez pidió o le pidieron ayuda sobre una situación similar, mencionará si se sintió a gusto con las palabras usadas de su compañero y comentará si está en desacuerdo con lo recibido. Finalmente

se registrará los comentarios de satisfacción de cada participante como criterio de evaluación.

Recursos de sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Caritas felices

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 4: Cooperación “Una sola fuerza, un solo equipo”

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo en los trabajadores.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego proyectará unas diapositivas explicando la definición del trabajo en equipo y su utilidad en el entorno laboral.

Luego los participantes deberán formar un círculo, se brindarán las indicaciones de la dinámica y se procederá con la conformación de 3 grupos con igual cantidad de participantes, los integrantes de cada equipo deben estar tomados de las manos, seguidamente se les dará 5 minutos para cada grupo planee su estrategia según las características de cada uno. En seguida la facilitadora entregará 5 listones de colores por cada grupo, los cuales deberán pasar por el cuerpo de cada uno, se tendrá un cronometro para medir los tiempos de los equipos. Si se llegan a separar en la dinámica, deberán volver a empezar, los equipos deberán desarrollar estrategias para mejorar sus tiempos.

Finalmente, la facilitadora pedirá a voluntarios en cada grupo para que mencionen como se sintieron, que tipo de estrategia utilizaron, cuáles fueron sus fortalezas y debilidades como grupo.

Recursos de sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Listones de colores
- Cronometro

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 5: Motivación “Transmitiendo motivación”

Objetivo: Incrementar la motivación al logro de forma individual y grupal.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego se proyectará unas diapositivas explicando la definición de la motivación laboral y su utilidad en el entorno laboral.

Se les pedirá que formen un círculo para las indicaciones y procederá con la conformación de 5 grupos con igual cantidad de participantes, los grupos de deben estar formados con personas que generalmente trabajan juntos. Los integrantes de cada equipo deben estar alejados y sentados en el suelo, seguidamente se les dará en una caja con cartillas que contienen palabras con las cuales deberán formar refranes conocidos. Al principio serán refranes pequeños, pero para los refranes largos deberán cooperar con las palabras de otro grupo.

Para finalizar, la capacitadora preguntará cuáles fueron las fortalezas que identificaron como equipo e individualmente, como se sintieron y cómo hicieron para lograr su objetivo.

Recursos de sesión**Recursos humanos:**

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Cartilla con refranes

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Sillas
- Mesas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 6: Iniciativa “El cambio empieza por ti”

Objetivo: Promover conductas de iniciativa laboral en los trabajadores.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego proyectará unas diapositivas explicando la definición compromiso y su utilidad en el entorno laboral.

Se formarán 5 grupos, luego se les lanzara el reto que entre todos recreen escenas de películas que el grupo escoja. Las escenas estáticas deberán representarse tomados de la mano, los otros grupos deberán adivinar de qué película se trata para ello a cada equipo tendrá una pizarra de mano y plumones con la finalidad que coloquen sus respuestas, las cuales serán mostradas de forma simultánea. Cada participante debe posar según el personaje que le toco interpretar.

Se preguntará si cada uno sintió la importancia de su participación en la escena, se pedirá a los voluntarios que comenten de una experiencia en el que hayan tenido que dar un sobreesfuerzo para conseguir un objetivo en la empresa.

Recursos de sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Plumones
- Mota

- Pizarras de mano

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Mesas
- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 7: Identidad “Formando vínculos con la organización”

Objetivo: Incrementar la identidad laboral en los trabajadores.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión

anterior. Luego proyectará unas diapositivas explicando la definición de vinculación con el entorno laboral y su utilidad en el trabajo.

Se pedirá a los trabajadores que formen grupos de 6 personas divididos en dos subgrupos de 3, donde cada subgrupo representará al área de trabajo, un subgrupo de pronto no tendrá medios de comunicación electrónicos ni informáticos, así que el otro grupo debe darle las facilidades para que el trabajo y que la coordinación no se paralice. El subgrupo que sí cuenta con medios de comunicación deberá solo ver y preguntar, mientras que el otro subgrupo no podrá emitir sonido, pero si movimientos y dibujos. Se imaginará una venta muy grande e importante para la empresa a cargo solo de estas dos áreas. Se invertirán los roles después de terminado la venta ficticia.

Para finalizar se preguntará como se sintieron con las facilidades del otro subgrupo, que recomendarían para que sean mejores guías. Antes de cerrar la sesión cada integrante de los subgrupos deberá dejarse caer hacia atrás donde los otros compañeros lo sujetaran antes que caiga al piso, solo así se podrá dar por concluida la sesión.

Recursos de la sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión tendrá la participación de la mitad de integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal. El segundo grupo lo realizará inmediatamente después del primer grupo.

Recursos Materiales:

- Papelógrafos
- Lápices

- Colores
- Plumones
- Mota
- Pizarra

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Mesas
- Sillas
- Sala de capacitación

Tiempo:

Introducción: 10 min

Desarrollo de las dinámicas: 30 min

Cierre de sesión: 10 min

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

Sesión 8: Sentido de pertenencia “Me pongo la camiseta”

Objetivo: Desarrollar el sentido de pertenencia al equipo de trabajo y a la organización en los trabajadores.

Actividades

La facilitadora agradecerá a los trabajadores por la asistencia al taller y les pedirá que formen una media luna entre todos. Antes de iniciar el taller se pedirá a las personas que comenten sobre los aprendizajes de la sesión anterior. Luego proyectará unas diapositivas explicando la definición identidad laboral y su utilidad en el entorno laboral.

La facilitadora pedirá que formen grupos, donde se les entregara temperas, pinceles, material decorativo, escarcha, cinta scotch, papel de colores y cartulinas. Todos los grupos deberán crear un comercial para la televisión sobre la empresa y sobre su área de trabajo, el comercial deberá ser interpretado por todos. Se les dará 5 minutos para que planeen su estrategia.

Para finalizar la sesión se les pedirá que elementos tomaron en cuenta para su dibujo y que cosas para su comercial, porque descartaron otros aspectos. Se les pedirá si el comercial realmente refleja lo que pasa en el área de trabajo.

Recursos de la sesión

Recursos humanos:

La sesión será dirigida por la facilitadora responsable del área de Recursos humanos.

Cada sesión contará con la participación de setenta personas, los cuales serán divididos en cuatro grupos con integrantes de cada área elegidos al azar, esta forma de trabajo es para cumplir los objetivos del taller y debido a que las áreas involucradas no pueden quedar sin personal.

Recursos Materiales:

- Temperas
- Pinceles
- Elementos decorativos
- Escarcha
- Papeles de colores

- Cartulina
- Cinta Scotch

Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura:

- Mesas
- Sillas
- Sala de capacitación

Evaluación:

Finalizando la sesión se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas.

5.6. Sector al que se dirige

El programa de mejora del clima laboral está dirigido a 70 trabajadores de las áreas de GPS y Call Center de una empresa distribuidora de gas en el distrito de Ventanilla, los mismos que serán divididos en 4 grupos, dos de ellos conformados por 18 personas y los otros dos por 17.

5.7. Establecimiento de conducta problema/meta

El comportamiento de los trabajadores está influenciado por la relación y las creencias que tienen del ambiente laboral (OPS, 2015), es decir, si la percepción de un ambiente laboral es negativo, entonces se espera un desempeño deficiente. Si las relaciones laborales entre pares o trabajadores de otras áreas están deterioradas y este estado se

mantiene por un largo periodo, los trabajadores están en riesgo de sufrir problemas a nivel social o psicológico (Moreno y Jiménez, 2011).

Existen muchos factores en los que se manifiesta un clima laboral negativo, entre ellos están las malas relaciones laborales, que implican al mismo tiempo una mala comunicación laboral, debido a que a través de la comunicación se asignan funciones, establecen compromisos y se promueve la identidad organizacional. Una comunicación deficiente dificulta la integración, convivencia y el reconocimiento de las habilidades individuales y grupales. Relacionarse sin adecuada comunicación interna, genera lentitud, retraso de los procesos y desinformación de las políticas de trabajo (Ritter, 2008). Las relaciones laborales, se expresan mediante la comunicación, esta trasmite conocimientos y estos a su vez están conformados por ideas, intuiciones y habilidades. Si los conocimientos no se transmiten adecuadamente, el comportamiento y la realización de los procedimientos serán afectados negativamente (Polanyi, 1962 en Zapata, 2011).

Una de las consecuencias negativas más comunes de un ambiente laboral perjudicial, es la falta de cooperación entre compañeros, los estados de frustración y disgusto por la presión laboral y por el estrés origina que los trabajadores no tomen en cuenta que son parte de un equipo de trabajo y olviden ofrecer el apoyo para conseguir los objetivos organizacionales. Esta falta de apoyo ocasiona retraso en los procesos de producción de las empresas, perjudicando la comunicación y desarrollo de otras áreas. Por otro lado, el estrés laboral es originado por un ambiente laboral negativo, es un estado en el que el trabajador piensa que los recursos que posee frente a una oportunidad o demanda no serán los suficientes para conseguir lo que desea, lo que limita al trabajador a conseguir sus objetivos (Robbins & Judge, 2013).

Otra consecuencia perjudicial de las malas relaciones laborales es la baja satisfacción que los trabajadores tienen desempeñándose en sus puestos de trabajo, esto es evidencia también de una cultura laboral débil, cuyo indicador es la alta rotación de personal por sentirse

disconformes en el trabajo y a una falta de identificación con los objetivos de la organización (Ritter, 2008). En la misma línea se puede afirmar que, los ambientes laborales percibidos como desfavorables demuestran baja productividad, desmotivación y frustración, que algunos casos se manifiestan en situaciones de agresividad y disturbios (Chiavenato, 2009). Finalmente los ambientes laborales percibidos como negativos no permiten desarrollar en el trabajador la identificación y el compromiso con los objetivos del área y de la organización, la falta de identidad es acompañada de falta de motivación, estas carencias afectarán negativamente el bienestar general de los trabajadores, estos ambientes laborales negativos perjudican poco a poco a nivel psicológico, comportamental y a nivel físico, impidiendo el desarrollo de la organización y la del trabajador (Gonzales, 2014).

5.8. Conducta Meta

Debido a que un entorno positivo repercutirá en el rendimiento y satisfacción laboral (Barzola-Zambrano, Barzola-Veliz y Flores, 2017), lo cuales son metas de las empresas responsables y metas muy relacionados con el desarrollo de las organizaciones. Estas metas, a su vez, permitirán el desarrollo y crecimiento de todos los elementos de la organización y de los mismos trabajadores, debido a que son ellos los encargados de realizar, supervisar y mejorar los procedimientos de producción de la empresa.

Las organizaciones responsables ponen énfasis en formar relaciones positivas entre todos los trabajadores, sin hacer diferencias entre áreas, relaciones adecuadas permitirá la expresión de otros factores que influyen positivamente en el crecimiento de la organización. Mejorar las relaciones laborales es mejorar la comunicación, es lograr que los equipos de trabajo mantengan una retroalimentación positiva y estas buenas relaciones laborales mejora notablemente el ambiente de trabajo e incrementa los ingresos de la organización, además, el prestigio de la empresa se ve fortalecido (Ritter, 2008).

Dada la importancia de la acortar distancia y plazos se hace indispensable la coordinación y cooperación entre compañeros de trabajo y trabajadores de otras áreas, esta ayuda entre trabajadores determina el crecimiento y desarrollo de las organizaciones (Ritter, 2008). Con la percepción de una adecuada cooperación se disminuye el riesgo de situaciones de conflicto (Pereda y Berrocal; 2012) y se asimila y consolida de mejor modo los procesos de la organización (Chiavenato, 2009).

5.9. . Metodología de intervención

Para Egg (1999) un taller es una forma de enseñar y aprender, mediante la realización de actividades conjuntas. Es un aprendizaje grupal, interdisciplinario y globalizador.

Betancourt (2007) manifiesta que un taller tiene una misión didáctica y de estrategia que tienen como objetivos ser más efectivos que otros métodos conocidos, tiene la intención de producir en las personas conocimiento autónomo y de cooperación para la integración de otros conocimientos.

Según Díaz (1994) en el taller se integran y se generan conductas que favorecen al grupo, promueven su progreso y su desarrollo. Esta característica que adquieren los grupos son los que favorecen el logro de los objetivos de las sesiones.

Los procedimientos, la metodología y las herramientas se fundamentan en tres ejes: la atención a necesidades, la participación y la visualización (Candelo, Ortiz y Unger, 2003).

5.9.1. Bases conceptuales de un taller participativo

Según Candelo, Ortiz y Unger (2003) existen tres conceptos importantes a tener en cuenta antes de realizar un taller participativo:

Aprendizaje laboral

Aprender significa comprender, memorizar y recuperar la información del medio ambiente a través de los sentidos. La finalidad de cualquier taller es que los participantes aprendan tanto la teoría como la práctica. La parte teórica del taller brindará el por qué y para qué se realizan las actividades planteadas y la práctica consolidará las conductas del trabajador. Los conocimientos adquiridos serán en beneficio de los participantes y las personas alrededor.

Comunicación laboral

Así como el aprendizaje es uno de los objetivos principales de las sesiones del taller, la comunicación laboral es indispensable para lograr la comprensión y expresión del conocimiento. Comunicar es transmitir información, conceptos, sentimientos e instrucciones. Es importante también tener en cuenta que la comunicación no verbal, las expresiones faciales demuestran sentimientos; la postura del cuerpo indica una determinada actitud y un estado emocional; y los gestos expresan el estado anímico del trabajador.

La participación

Participar significa ser parte de un proceso, captar información que servirá para tomar decisiones. La importancia de la participación tiene dos aspectos: Funcional, porque aportar ideas o experiencias genera un sentimiento de eficacia y aporta en la búsqueda de soluciones; y Ético: identificar y definir soluciones influirá en la vida de los trabajadores, por lo que respetar los puntos de vista en un proceso de construcción participativa, humanizará las sesiones del taller.

5.9.2. El enfoque participativo

Según Candelo, Ortiz y Unger (2003) el taller es permanente, transversal y dinámico, para lograr un efecto positivo, la participación debe ser: activa, crítica, organizada, equitativa, precisa y legitimadora.

La dinámica de un grupo

La dinámica del grupo depende del tamaño, las características de los participantes, procedencia y grado académico. Las fases de la conformación de un grupo son: Acercamiento inicial, la vinculación de intereses, reconocimiento y valoración del grupo como tal, desempeño colectivo y transformación o cambio como resultado de los nuevos conocimientos y prácticas adquiridas.

La participación no ocurre inmediatamente, es un proceso dinámico que cambia y se logra con el paso del tiempo. Inicialmente, el grupo tiene una actitud de expectativa, con la presentación se rompe el hielo, luego se inicia la adaptación e incorporación al grupo y se empieza a generar confianza, después de la confianza ganada el participante cuestiona la información, sugiere ideas y propone alternativas. A partir de este punto la cohesión del grupo es más fuerte y hay una apropiación de la práctica de la participación hasta el nivel de autogestión, en donde el grupo toma decisiones (Candelo, Ortiz y Unger, 2003).

Ventajas y desventajas de un enfoque participativo

Las ventajas según Candelo, Ortiz y Unger (2003) son:

- Moviliza la capacidad de cada persona para considerar, analizar y adoptar cambios.
- Permite compartir el proceso y de este modo cada uno será beneficiado y responsable de los resultados obtenidos.
- Facilita comprender los problemas desde diferentes puntos de vista.
- Posibilita abordar distintas alternativas para la solución de problemas.
- Permite que el aprendizaje sea mucho más intenso y provechoso, por ser mutuo y compartido.

Las desventajas son:

- Requiere más tiempo e insumos.

- No se da automáticamente, es necesario facilitadores con experiencia en convivencia y desarrollo organizacional.
- Disponibilidad de materiales didácticos y de condiciones logísticas apropiadas.

El taller participativo

El taller es un conjunto de actividades que combina teoría y práctica en relación a un tema específico. Se toma en cuenta la experiencia previa de los participantes y las necesidades de la población. El taller contiene una cantidad limitada de participantes que realizan actividades colectivas y participativas, el trabajo se caracteriza por ser activo, creativo, concreto, puntual y sistemático. Los participantes intercambian experiencias, realizan debates, discuten decisiones, aportan ideas y plantean soluciones a problemas mostrados.

La finalidad de un taller es el aprendizaje que resulta de las actividades, de las discusiones, debates y soluciones que se plantean. El aprendizaje del taller es guiado por los objetivos y por los conceptos planteados previamente. Para lograr esto, es necesario que el capacitador sepa organizar, conducir y moderar las sesiones de capacitación, de tal manera que ayude y oriente al grupo de participantes a conseguir los objetivos del aprendizaje (Candelo, Ortiz y Unger, 2003).

El taller se realizará a cabo en la sala de capacitaciones de las instalaciones de la planta de Ventanilla. El programa está estructurado en 8 sesiones con una duración de 50 minutos por cada sesión, donde las áreas formarán grupos sin distinción.

Todas las sesiones, excepto la primera, empezarán con una retroalimentación de la sesión anterior. El desarrollo de las sesiones empieza con una dinámica de activación. Seguidamente se explicará la definición de la dimensión a trabajar, luego se explicará las reglas y normas de las dinámicas que posteriormente serán discutidas entre los grupos que se formen. Finalmente se recordará los objetivos de la sesión y la reflexión

por cada dinámica, se preguntará a los integrantes de cada grupo el aprendizaje obtenido y la reflexión personal que ha tenido durante la parte práctica de las dinámicas.

A continuación, se presentarán las sesiones desarrolladas:

Sesión 1: Relaciones constructivas “La fórmula de la asertividad laboral”

Sesión 2: Conociéndonos “Relacionándome con las emociones”

Sesión 3: Expresémonos” Reconociendo cualidades”

Sesión 4: Cooperación “Una sola fuerza, un solo equipo”

Sesión 5: Motivación “Transmitiendo motivación”

Sesión 6: Iniciativa “El cambio empieza por ti”

Sesión 7: Identidad “Formando vínculos con la organización”

Sesión 8: Sentido de pertenencia “Me pongo la camiseta”

5.10. Instrumentos y materiales a utilizar

Recursos Humanos

- Facilitadora

Recursos materiales

- Casos impresos
- Hojas
- Lápices
- Borradores
- Reglas
- Cartilla con fotografías
- Caritas felices
- Listones de colores
- Cronometro
- Cartilla con refranes
- Plumones
- Mota
- Pizarras de mano
- Papelógrafos
- Lápices
- Colores
- Temperas
- Pinceles
- Elementos decorativos
- Escarcha
- Papeles de colores
- Cartulinas
- Cinta Scotch
- Sala de capacitación
- 70 sillas
- 10 mesas
- Material audiovisual

Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Proyector
- Ecran
- Material audiovisual

Infraestructura

- Sala de capacitación
- 70 sillas
- 10 mesas

5.11. Cronograma

Tabla 14 *Cronograma de sesiones*

	Enero			
	1° Grupo	2° Grupo	3° Grupo	4° Grupo
Sesión 1	02/01/2019	02/01/2019	02/01/2019	02/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 2	04/01/2019	04/01/2019	04/01/2019	04/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 3	07/01/2019	07/01/2019	07/01/2019	07/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 4	09/01/2019	09/01/2019	09/01/2019	09/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 5	11/01/2019	11/01/2019	11/01/2019	11/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 6	14/01/2019	14/01/2019	14/01/2019	14/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 7	16/01/2019	16/01/2019	16/01/2019	16/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm
Sesión 8	18/01/2019	18/01/2019	18/01/2019	18/01/2019
Hora	9:00am	10:00am	02:00pm	04:00pm

5.12. Actividades

Tabla 15 Sesión de relaciones constructivas

SESIÓN 1: Relaciones constructivas “La fórmula de la asertividad laboral”	
Objetivo	Mejorar la relación laboral mediante el empleo del estilo de comunicación asertiva entre los trabajadores.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casos impresos - Hojas - Lápices - Borradores - Reglas. <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Ecran - Material audiovisual

	Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

Tabla 16 *Sesión de comprensión de emociones*

SESIÓN 2: Conociéndonos “Relacionándome con las emociones”	
Objetivo	Comprender las emociones positivas o negativas mediante el reconocimiento y expresión de las mismas en diferentes situaciones laborales.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Tiempo	50 minutos
Recursos	Recursos humanos: <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora Recursos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> - Cartilla con fotografías Recursos Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> - Laptop

	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Sala de capacitación
--	---

Tabla 17 *Sesión de Reconocimiento de cualidades*

SESIÓN 3: Expresémonos "Reconociendo cualidades"	
Objetivo	Fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores, de tal manera que se respeten las opiniones propias y la de los demás.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Tiempo	50 minutos
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caritas felices <p>Recursos Tecnológicos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Sala de capacitación
--	--

Tabla 18 *Sesión de Fomento de trabajo en equipo*

SESIÓN 4: Cooperación “Una sola fuerza, un solo equipo”	
Objetivo	Fomentar el trabajo en equipo en los trabajadores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listones de colores - Cronometro <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop

	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

Tabla 19 Sesión de Motivación al logro

SESIÓN 5: Motivación “Transmitiendo motivación”	
Objetivo	Incrementar la motivación al logro de forma individual y grupal.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartilla con refranes <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop

	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Mesas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

Tabla 20 Sesión de Iniciativa laboral

SESIÓN 6: Iniciativa “El cambio empieza por ti”	
Objetivo	Promover conductas de iniciativa laboral en los trabajadores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plumones - Mota - Pizarras de mano

	<p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

Tabla 21 *Sesión de Vinculación laboral*

SESIÓN 7: Identidad “Formando vínculos con la organización”	
Objetivo	Incrementar la identidad laboral en los trabajadores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papelógrafos

	<ul style="list-style-type: none"> - Lápices - Colores - Plumones - Mota - Pizarra <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

Tabla 22 Sesión de Sentido de pertenencia

SESIÓN 8: Sentido de pertenencia “Me pongo la camiseta”	
Objetivo	Desarrollar el sentido de pertenencia al equipo de trabajo y a la organización en los trabajadores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los aprendizajes previos. - Exposición y presentación del tema a tratar. - Dinámica de presentación. - Dinámica participativa - Exposición y comentarios de la dinámica.
Recursos	Recursos humanos:

	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temperas - Pinceles - Elementos decorativos - Escarcha - Papeles de colores - Cartulina - Cinta Scotch <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Proyector - Ecran - Material audiovisual <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Sala de capacitación
Tiempo	50 minutos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorin, S. (2015). Clima laboral y su relación con la productividad de la entidad financiera BCP, distrito los olivos, lima, año 2015. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14438>
- Arias Gallegos, W. y Arias Caceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 51, 185-191.
- Betancourt, M. (2007). *El taller educativo* (2.^a ed.). Bogotá: Cooperativa editorial magisterio.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Candelo, C., Ortiz, G. y Unger, B. (2003). *Hacer talleres: guía práctica para capacitadores*. Cali: Grafiq Editores.
- Chiang, M., Fuentealba I. y Nova, R. (2017). Relación entre el Clima organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Bio Bio". *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105-112.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Interamericana editores S.A.: Mexico.
- Chirinos Araque, Y.; Meriño Córdoba, V. H. y Martínez de Meriño, C.. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, (pp 43 - 61). DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Dessler, G. (1976) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Editorial Prentice/Hall internacional.

- Díaz, L. (1994). *El Taller Psicológico, una Propuesta Metodológica*. Santafé de Bogotá. Tesis, Universidad Nacional de Colombia, Departamento de psicología, p. 21.
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4 (1), 59-70.
- Egg, E. (1999). *El taller, una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Gonzales, P. (2014). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Ciencia y Tecnología*, 8, 41-53.
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional*. Pearson Educación: México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hoy, W. & Miskel, C. (2000). *Educational administration. Theory, research and Pactice* [Administración Educativa. Teoría, investigación y práctica] (5th ed.). Estados Unidos: McGraw Hill
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2005). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.: México.
- Jiménez-Bonilla, D. y Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- Meyers, F. (2000). *Estudio de tiempos y movimientos para la manufactura ágil*. México: Pearson Educación.

- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2015). Salud de sus trabajadores y sus mandatos. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1523:workers-health-mandates&Itemid=1504&lang=es
- Organización Internacional de trabajo (2017). Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_541144/lang--es/index.htm
- Organización Internacional de trabajo (2017). OIT: En 2017 el desempleo aumentó por tercer año consecutivo en América Latina y el Caribe, pero bajaría el próximo año. Recuperado de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_614125/lang--es/index.htm
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires: La Crujía 200.
- Robbins, E. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education: México.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Zapata, L. (Coord.). (2011). *Aprendizaje Organizacional*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores S. A.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los individuos de una organización y la relación laboral que determinan la forma como percibe su trabajo y a	Estructura. Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Políticas - Restricciones - Comunicación Responsabilidad. Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - Iniciativa - Compromiso Recompensa. Indicadores:	Tipo: aplicada de enfoque cuantitativo. Nivel: descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Población: Trabajadores de 19 a 36 años de una empresa distribuidora de gas.
¿Cuál es el nivel de clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?	Determinar el nivel de clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018			
Problemas específicos	Objetivos específicos			

<p>¿Cuál es el nivel de la dimensión estructura en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión responsabilidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión recompensa en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión desafío en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión relaciones en</p>	<p>Identificar el nivel de la dimensión estructura en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Reconocer el nivel de la dimensión responsabilidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Establecer el nivel de la dimensión recompensa en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión desafío en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p>	<p>su organización</p>	<p>- Beneficios laborales.</p> <p>Desafíos. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filosofía organizacional. - Riesgos. <p>Relaciones. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción en el trabajo. <p>Cooperación. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unión y apoyo entre compañeros. <p>Estándares. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo directivo. - Trabajo en equipo. <p>Conflicto. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desacuerdos. - Decisiones. <p>Identidad. Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso. 	<p>Muestra: 70 Trabajadores de 19 a 36 años de una empresa distribuidora de gas.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin & Stringer</p> <p>Calificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Muy en desacuerdo. 2 En desacuerdo. 3 De acuerdos. 4 Muy de acuerdo. <p>Aplicación: de 19 a 36 años</p> <p>Duración: 25 a 30 minutos</p>
--	---	------------------------	--	--

<p>trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018? ¿Cuál es el nivel de la dimensión cooperación en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018? ¿Cuál es el nivel de la dimensión estándares en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018? ¿Cuál es el nivel de la dimensión conflictos en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018? ¿Cuál es el nivel de la dimensión identidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas</p>	<p>Describir el nivel de la dimensión relaciones en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Identificar el nivel de la dimensión cooperación en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Establecer el nivel de la dimensión estándares en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Reconocer el nivel de la dimensión conflictos en trabajadores de una empresa distribuidora de gas</p>			
---	---	--	--	--

<p>del distrito de ventanilla, 2018?</p>	<p>del distrito de Ventanilla, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión identidad en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018.</p>			
--	---	--	--	--

ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de agosto del 2018

Carta N° 1951-2018-DFPTS

Señora

MARÍA VIRGINIA PINEDO CAM
JEFA DE RECURSOS HUMANOS
ZETA GAS ANDINO S.A.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Karina Mariela MUNIVE RODRIGUEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 48423806-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



Ramiro Gómez Salas
Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/hzv
Id. 942730

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de agosto del 2018

Carta N° 1951-2018-DFPTS

Señora

MARIA VIRGINIA PINEDO CAM

JEFA DE RECURSOS HUMANOS

ZETA GAS ANDINO S.A.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Karina Mariela MUNIVE RODRIGUEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 48423806-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



g. pinedo
Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

ROS/hzv
Id. 942730



avz
Virginia Pinedo Cam
Recursos Humanos
ZETA GAS ANDINO S.A.

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soci@ugv.edu.pe

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL



A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados a diversos aspectos del Clima de la empresa en la que trabaja, responda marcando con una “X” en la opción que más lo identifique, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Lea cada frase cuidadosamente antes de responder y conteste honestamente.



N°	Estructura	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1.	En esta organización las tareas están claramente definidas.				
2.	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.				
3.	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				
4.	Conozco claramente las políticas de esta organización.				
5.	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				
6.	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7.	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8.	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9.	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10.	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
	Responsabilidad				
11.	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				
12.	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
13.	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14.	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo.				
15.	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas.				
16.	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17.	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
	Recompensa				
18.	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19.	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20.	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21.	En esta organización hay muchísima crítica.				
22.	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23.	Cuando cometo un error me sancionan.				

	Desafíos	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
24.	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos <u>mas</u> si hacemos las cosas lentas pero certeramente.				
25.	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26.	En esta organización tenemos que tomar ocasionalmente grandes riesgos para estar delante de la competencia.				
27.	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
28.	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
	Relaciones				
29.	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30.	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31.	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
32.	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
33.	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.				
	Cooperación				
34.	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35.	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
36.	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37.	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
38.	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39.	Me siento orgulloso de mi desempeño.				
	Estándares				
40.	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
41.	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
42.	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
43.	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44.	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
	Conflicto				
45.	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46.	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
47.	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48.	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49.	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
	Identidad				
50.	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
51.	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52.	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
53.	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La siguiente evaluación es para conocer la percepción del Clima Laboral, el cual es la variable de estudio cuantitativo para el **Programa de Suficiencia Profesional**, dirigido por Karina Mariela Munive Rodríguez, Bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Por medio de este documento se garantiza la reserva de los datos personales y el uso de los resultados obtenidos para usos netamente científicos. Por otro lado, cualquier pregunta respecto a esta evaluación las puede hacer llegar al correo: k.munive03@gmail.com.

Si decide ser parte de este estudio, deberá firmar en la parte inferior de este documento, luego completar los protocolos, los cuales requieren 25 minutos para su realización.

Firma del participante



ANEXO 6: FICHA DE DATOS SOCIO

DEMOGRÁFICOS

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

En el siguiente protocolo se exponen algunas preguntas, las cuales deben ser contestadas de acuerdo a sus datos personales actuales.

1. Rango de Edad:

- 19-25 años 26-31 años 32 años o más

2. Género:

- Masculino Femenino

3. Grado de instrucción:

- Secundaria Técnico Universitario

4. Estado civil

- Soltero Casado Conviviente Divorciado
 Viudo

5. Tiempo de permanencia en la empresa

- Más de 1 año Menos de 1 año

6. Área de trabajo

- Call Center Monitor GPS



ANEXO 7: ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado “CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2018”, 2018. Elaborado por MUNIVE RODRÍGUEZ, Karina Mariela, indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 14 de octubre de 2018

Mg. Fernando Joel Rosario
Quiroz DNI N° 32990613
CPP - 29721