

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.,
Villa María del Triunfo, Periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Astrid Carolina Agreda Mori

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

*A mi hijo Jordy,
mi principal motivación
la razón por la que me levanto cada día
a esforzarme por el presente y el futuro.*

*A mi esposo Jhoan y a mi familia,
que son mi principal fuente de apoyo
y motivo de superación.*

Agradecimiento:

*Al forjador de mi camino, a mi padre
celestial.*

*A mi familia, por cada palabra de
ánimo y su apoyo en todo momento.*

*A la Sra. Giovanna Espinoza por la
confianza depositada en mí y por sus
sabios consejos.*

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato presentar mi trabajo de investigación titulado Clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Astrid Carolina Agreda Mori

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específico	18
1.4. Justificación e importancia	20

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Base teórica	26
2.2.1. Conceptualización de clima organizacional	26
2.2.2. Dimensiones de clima organizacional según litwin y Stringer	28
2.2.3. Dimensiones de clima organizacional según Brunet	30
2.2.4. Importancia del clima organizacional	32
2.2.5. Funciones del clima organizacional	32

2.3. Definiciones conceptuales	33
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación	
3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Diseño de investigación	37
3.3. Población y muestra	37
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	38
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	40
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	42
4.2. Presentación de resultados específicos	44
4.3. Procesamiento de los resultados	54
4.4. Discusión de los resultados	54
4.5. Conclusiones	56
4.6 Recomendaciones	59
CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	61
5.2. Justificación del programa	61
5.3. Objetivos del programa	63
5.3.1 Objetivo general	63
5.3.2 Objetivos específicos	63
5.4. Sector al que se dirige	64
5.5. Metodología de la intervención	64
Cronograma	69
Referencias bibliográficas	70
ANEXOS	
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	74
Anexo N° 2. Cuestionario	75
Anexo N° 3. Documento de Aceptación	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	38
Tabla 2. Escala del cuestionario clima organizacional	40
Tabla 3. Baremo de la variable clima organizacional	40
Tabla 4. Datos sociodemográfico de los operarios de planta de empresa Preansa Perú S.A.C. de acuerdo a las edades.	41
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los operarios de planta de empresa Preansa Perú S.A.C. de acuerdo al tiempo de servicio.	42
Tabla 6. Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Preansa Perú S.A.C.	43
Tabla 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	44
Tabla 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	45
Tabla 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	46
Tabla 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	47
Tabla 11. Nivel de clima organizacional según la dimensión relaciones, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	48
Tabla 12. Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	49
Tabla 13. Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	50

Tabla 14. Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C. 51

Tabla 15. Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C. 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	36
Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Preansa Perú S.A.C. de acuerdo a las edades	42
Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Preansa Perú S.A.C. de acuerdo al tiempo de servicio	43
Figura 4. Nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Preansa Perú S.A.C.	44
Figura 5. Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	45
Figura 6. Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	46
Figura 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	47
Figura 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	48
Figura 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión relaciones, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	49
Figura 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	50

Figura 11. Nivel de clima organizacional según la dimensión estándar, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	51
Figura 12. Nivel de clima organizacional según la dimensión conflicto, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	52
Figura 1. Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, que perciben los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo, Periodo 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

El universo de la población se conforma por 30 operarios de planta que trabajan en la Empresa Preansa Perú S.A.C. – Villa María del Triunfo. La muestra fue de 30 operarios. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Litwin y Stinger (1978), que evalúa 9 dimensiones del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

La conclusión a la que se llegó según los resultados obtenidos del nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., responde a un nivel bajo al 77%, debido a que recientemente se viene empleando una buena gestión e involucramiento de sus miembros, y se espera esto mejore ejecutando acciones correctivas, a través de un plan de intervención.

Palabras Claves: Clima, organización, ambiente, operarios, percepción.

ABSTRACT

The present research aims to determine the level of organizational in the plant operators of company Preansa Perú S.A.C., Villa Maria del Triunfo, period 2019. The study corresponds to a descriptive research, with a design non-experimental and with a quantitative approach according to management of data.

The universe of the population is made up of 30 plant operators who work in the company Preansa Perú S.A.C.-Villa Maria del Triunfo.

The technique used for the collection of information was the survey and the instrument used was questionnaire of Litwin y Stringer (1978), which evaluates 9 dimensions of the organizational climate: structure, responsibility, reward, challenge, terms standards and identity.

The conclusion reached according to the results obtained from the organizational climate level of the plant operators of the company Preansa Perú SAC, responds to a low level of 77%, due to the recent use of good management and involvement of its members, and this is expected to improve by executing corrective actions, through an intervention plan.

Key words: Climate, organization, ambient, operators, perception.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se define como el ambiente físico y humano en donde un conjunto de personas realiza labores para cumplir con un objetivo. Por tal motivo podemos decir que el clima organizacional viene tomando mayor importancia, ya que nos permite conocer diferentes factores que afectan interna y externamente la organización; y por ende poder detectar a tiempo los problemas que afectan el desarrollo óptimo de sus actividades; y poder así, plantear puntos de mejora para un rendimiento eficaz de los resultados.

Actualmente, un factor importante también es conocer un poco más a los colaboradores, y hacerlos sentir parte importante de la organización, que ambas partes, colaborador y empresa cubran las expectativas y sentir satisfacción con su labor.

La presente investigación se centra en el estudio del clima organizacional en los operarios, dado que los últimos tres meses emplearon regularmente más de ocho horas diarias en sus labores, dejando muchas veces de lado, la motivación e identificación del colaborador con la empresa y como consecuencia a ello se puede observar un alto nivel de rotación de personal.

En sentido estricto, el clima organizacional adecuado permite unificar esfuerzos y asumir la misión con responsabilidad, así como, direccionar las acciones hacia el cumplimiento de la visión. Toda aplicación de políticas internas adecuadas hace que sus miembros se sientan a gusto y participen activamente en la dirección correcta.

Por este motivo, surge el interés de investigar el clima organizacional en profundidad.

De esta manera se plantea como pregunta principal de la investigación: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Prefabricados Andinos Perú S.A.C.- Villa María del Triunfo, Periodo 2019?

La presente investigación busca mejorar el clima organizacional, considerando las percepciones de los colaboradores. Ello nos permitirá aplicar acciones a través de un plan de mejora, que contribuya a un clima organizacional positivo, alineado a los objetivos institucionales de la empresa, por lo que se cree fundamental el conocimiento de procesos y políticas de ella. Asimismo, brindar capacitaciones y entrenamiento para el desarrollo esencial del colaborador, un mayor involucramiento en la toma de decisiones que afectan el ambiente de trabajo, fomentar el equilibrio en su vida de trabajo y vida familiar.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El entorno donde una persona se desempeña diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus empleados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todo ello conforma el clima organizacional. En suma, podemos decir que es la percepción que los colaboradores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Hoy en día éste tema es muy importante para muchas empresas, ya que se busca de forma continua, el mejorar el ambiente de su organización, de tal manera que se alcance un aumento de productividad, pero sin perder de vista el recurso humano.

Respecto a este tema que el clima puede referirse a las características de un ambiente de trabajo y que estas características serán percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente. Así mismo, que el clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento dentro del trabajo y que es una variable que interviene entre los factores del sistema de la organización y el comportamiento de cada empleado. Por lo tanto, estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, puesto que se diferencian de una organización a otra. Finalmente, dicho autor hace énfasis en que el clima, las estructuras, características de la organización y empleados, forman un sistema interdependiente y dinámico. (Goncalves, 2000)

Moran y Volkswain (1992), definen el clima como aquello que se distingue de las otras organizaciones, que integra percepciones colectivas con respecto a dimensiones como autonomía, confianza, cohesión, reconocimiento, apoyo, innovación y equidad. Lo anterior, producto de la interacción de sus miembros y de la interpretación de las situaciones en que se encuentran; además de ser la base de normas y actitudes de la cultura organizacional y como recurso de influencia de su comportamiento.

Actualmente, el clima organizacional viene adquiriendo mayor importancia en algunas empresas, debido a que algunos jefes son conscientes de que solo se logrará obtener un servicio de calidad, y mayor productividad, al reconocer y tomar más en cuenta el nexo entre relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización.

Pero también podemos observar que, en muchas ocasiones los líderes de algunas organizaciones le restan importancia a éste tema, y como es de conocimiento, un mal manejo del clima organizacional en una empresa trae consecuencias; una de ellas es la desmotivación de los colaboradores, actitudes personales y profesionales negativas, alta rotación de personal, impuntualidad o absentismo, baja productividad, renuncias del personal, entre otras teniendo como resultado la disminución del crecimiento de sus ingresos.

Entonces podemos decir que el clima organizacional es un factor que influye en el desempeño y en la productividad del trabajador, y que el costo de las organizaciones de no actuar ante un mal clima trae severas consecuencias

Pero, ¿Cuáles son las principales razones que originan un mal clima organizacional?, una de ellas es la falta de cultura organizacional; que debe comprender de valores y creencias ceñidas en normas. Asimismo, el bajo nivel de identidad de los colaboradores con la empresa, La falta de definición en los distintos puestos, problemas de comunicación, etc.

Todo ello crea incertidumbre y malestar en los miembros de la organización, debilitando el bienestar individual y la convivencia colectiva entre los colaboradores.

En este sentido al percibir cierta inestabilidad en el clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., se opta por estudiar el clima organizacional en dicho contexto, con la finalidad de contribuir a su mejora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estructura, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C. - Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión responsabilidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión recompensa, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión desafío, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión relaciones, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión cooperación, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estándares, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión conflictos, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión identidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión estructura, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión responsabilidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión recompensa, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión desafío, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión relaciones, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión cooperación, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión estándares, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión conflictos, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión identidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019.

1.4. Justificación e importancia

El clima organizacional, es importante pues permite el desarrollo de altos niveles de compromiso y productividad; ya que se encuentra directamente relacionada con la gestión del recurso humano.

Conocer el clima organizacional de una empresa brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Dependiendo de la calidad del clima organizacional, se definirá si éste beneficia o perjudica la productividad de los empleados, ya que los afecta de forma directa o indirecta en su comportamiento. Por lo tanto, si el clima es favorable, habrá mayor satisfacción, rendimiento laboral, mejores resultados, menor rotación de personal y menos absentismo laboral, logrando de esta manera el éxito organizacional.

En dicho sentido, se considera importante diagnosticar el nivel de clima organizacional dentro de la empresa Preansa Perú S.A.C., dado la relevancia para la subsistencia y crecimiento de la misma y que los resultados que destaquen en este estudio será un marco previo para toda reforma o mejorar interna.

La presente investigación es importante porque se busca identificar el clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú SAC, buscando entender lo que es percibido por los colaboradores, de tal manera que se pueda diagnosticar con información de primera mano sobre los hechos reales que envuelven el día a día de la organización.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como:

En aspecto teórico, la investigación realizada, constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento acerca del clima organizacional percibido. Reúne varias teorías, enfoques, modelos, interpretaciones que constituye una amplia fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de las personas interesadas en el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirán adoptar decisiones importantes para satisfacer las necesidades de los operarios de planta de la mejor forma posible, permitiendo evaluar estrategias de solución para abordar los problemas que presentan en torno al clima organizacional. Considerando que este aporte sirva también para que las personas que laboren en el área de Recursos Humanos y Bienestar Social, imiten la propuesta de solución.

El aspecto metodológico, los procedimientos metodológicos, los instrumentos y técnicas empleados, servirá como un aporte instrumental puesto que, al tener validez corroborada en muchas otras investigaciones servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Internacionales

Zans, A. (2017) en su estudio *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”*. su objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la institución en mención. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo, de tipo descriptivo-explicativo, se tuvo una muestra de 88 colaboradores de la institución y se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de medición: Escala de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClellan y Litwing. Se obtuvo como conclusión que el clima organizacional presente, es de optimismo en mayor medida, por lo que se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en la institución.

Contreras, D. y Jiménez, L. (2016) en su estudio titulado *“Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca, lineamientos básicos para su intervención”*, tuvo como objetivo describir el estilo de liderazgo de los directivos y las características del clima organizacional de un colegio de Cundinamarca. La

investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal, se emplearon como instrumento dos cuestionarios: El test de Pitcher (Pitcher, 1997) y La Escala de Clima Organizacional (Fernández, 2008). La investigación concluyó en que hace falta la implementación de políticas de alta dirección que redunden en el mejoramiento progresivo y constante del clima organizacional.

Lara, J. y Ávila, P. (2015) en su investigación titulada *“El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa CRUZBARCORP S.A.”*, cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa en mención. La investigación fue de diseño tipo descriptiva y de carácter diagnóstica. La población fue 38 trabajadores siendo la muestra probabilística su totalidad y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se concluyó en que existe inconformidad por parte de los trabajadores, en relación al inadecuado clima organizacional, debido a la falta de visión y dirección existente.

Según Chacon, V. (2015) en su investigación *“Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”*, cuyo objetivo fue analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa. Para dicha investigación se utilizó un diseño tipo descriptivo y se tuvo una población de 79 trabajadores entre administrativos y empleados, teniendo como muestra a 57 personas. Para esta investigación se empleó como instrumento la encuesta y se concluyó en que el clima organizacional en la empresa en general es favorable sobre los distintos factores evaluados.

Antúnez, Y. (2015) en su investigación titulada *“El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado de Aragua”*. El objetivo de la investigación fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados de la institución en mención. Para ello se enmarcó en un diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, su población fue de 30 personas tomando como muestra su totalidad. El instrumento utilizado fue el cuestionario y se obtuvo como conclusión que el clima organizacional es un factor clave para optimizar el rendimiento de los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pastor, A. (2018) en su investigación titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”*, que tuvo como objetivo; determinar la relación percibida entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores administrativos. El trabajo de investigación fue tipo transversal y correlacional, de diseño no experimental. Su población fue de 280 y la muestra de 162 trabajadores. Se aplicó como instrumento el cuestionario. Como conclusión a esta investigación se determinó que existe una relación directa entre el desempeño laboral y el clima organizacional de la empresa, asimismo que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel bajo de responsabilidad.

Vilchez, M. (2018) en su investigación titulada *“Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A.-La Victoria”*, que

tuvo objetivo diagnosticar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria. La investigación fue tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Su población y muestra fue de 30 trabajadores. El instrumento aplicado fue el cuestionario basado en la escala de Likert. Se obtuvo como conclusión que respecto a la dimensión recompensa, se percibió el mayor resultado positivo con un 50% en el nivel bueno. Esto indica que los trabajadores perciben que reciben una adecuada recompensa por su buen desempeño.

Dávila, D. y Nuñez, J. (2017) en su estudio titulado "*Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte Chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer*", tuvo como objetivo conocer la situación del clima organizacional que existía en la empresa en mención, y con los resultados obtenidos generar una propuesta de mejora. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue descriptiva y de corte transversal. La población fue de un total de 154 trabajadores, y la muestra probabilística lo conformaron 110 personas. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la encuesta. De los resultados de la investigación, se concluyó que la dimensión con mayor calificación es la de estructura (13.69), siendo que existen algunas limitaciones en cuanto a la gestión de procesos y las condiciones laborales de los colaboradores y superiores.

Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017) en su investigación titulada "*Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima*", cuyo objetivo fue estimar la relación entre valores y clima organizacional en docentes de la institución mencionada. La investigación fue de diseño descriptivo-correlacional, la

muestra estuvo comprendida por 100 docentes (44 varones y 56 mujeres) y se aplicó como instrumento dos cuestionarios. Se concluyó en que los puntajes más altos lo obtuvieron en estructura, recompensa y cooperación, lo cual indica que perciben un ambiente de trabajo grato y donde pueden establecer buenas relaciones sociales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones, las cuales buscan hoy en día un continuo mejoramiento del mismo, y así poder alcanzar una mejor productividad, pero sin dejar de lado el recurso humano.

De acuerdo con Dominguez, L. y Garcia, A. (2013), que indica “el clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral”. A modo de conclusión, podemos decir que, el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que las personas tienen de su ambiente laboral.

Según García, G y Segura, L. (2014) “Se puede influenciar por un sistema de valores, actitudes y creencias, como también el entorno. Es mediante las interacciones que se producen entre las personas que se construyen percepciones acerca del clima imperante en una organización. Estas percepciones terminan por influir en los comportamientos y actitudes de los sujetos. Pero el clima organizacional deviene del

contexto sociológico, los individuos establecen procesos de interacción social y en el contexto psicológico nace una serie de percepciones acerca de cómo se producen y mantienen las relaciones entre los individuos dentro de la organización”.

En este sentido, un empleado puede observar que el clima en su empresa es grato y sin darse cuenta, contribuir con su comportamiento a que ese clima sea agradable y sucede lo mismo en caso contrario: si una persona critica el clima en su empresa, está contribuyendo a empeorarlo. De esta manera, un diagnóstico del clima organizacional revela a la empresa la percepción de sus empleados respecto a los factores que se miden en dicho diagnóstico. Esta información es fundamental para valorar los instrumentos de gestión utilizados y poder diseñar los más idóneos para la resolución de posibles conflictos y el logro de objetivos empresariales. Bajo esta conceptualización se puede decir que el clima afecta el grado de compromiso e identificación de los empleados de la organización con la misma. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, mientras que en una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional (Quevedo, 2003)

Forehand y Gilmer (1964), mencionan al clima organizacional como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman”.

Litwin y Stringer (1968) refieren que “El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así

como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”

Más adelante Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Entonces se puede decir que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, y las relaciones interpersonales.

2.2.2. Dimensiones de Clima organizacional

a) *Dimensiones de Clima organizacional según Litwin y Stringer (1978)*

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

- 1. *Estructura.*** - Se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos. Su fundamento tiene una relación directa con la composición de su organigrama y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional. Para transformarla en funcional se establecerán normas, reglas, políticas y procedimientos. De ello dependerá el buen desarrollo de las actividades

de la empresa.

2. **Responsabilidad.** – Es el sentimiento acerca de la independencia en los colaboradores a la hora de la toma de decisiones. Es la libertad que le brinda la empresa para no tener doble chequeo en el trabajo.

3. **Recompensa.** - Es la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa recibida por la tarea realizada en la organización.

4. **Desafío.** - Se refiere a los riesgos que deben afrontar en el desarrollo de los objetivos organizacionales.

5. **Relaciones.** –Es la percepción de los miembros de la empresa sobre el ambiente de trabajo, es decir las buenas relaciones entre pares y subordinados.

6. **Cooperación.** – Esta dimensión se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos.

7. **Estándares.** – Se refiere a la percepción de los colaboradores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto a las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

8. **Conflictos.** – Es el grado de percepción que tienen los colaboradores sobre las opiniones, problemas o discrepancias.

9. **Identidad.** – Esta última dimensión evoca sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

b) ***Dimensiones de clima organizacional según Brunet (2011)***

1. ***Autonomía individual.*** –En ella incluye la responsabilidad, independencia de los individuos, es decir, la posibilidad que se le da al empleado ser su propio jefe y conservar cierto poder de decisión.
2. ***Grado de estructura que impone el puesto.*** –Esta dimensión mide la forma de comunicar a los empleados por parte de sus superiores los objetivos y métodos de trabajo.
3. ***Tipo de recompensa.*** –Esta dimensión se basa en el aspecto monetario o de remuneraciones que la empresa otorga a sus empleados.
4. ***Consideración, agradecimiento y apoyo.*** –Esta dimensión se basa en lo que un empleado recibe de sus superiores.

2.2.3. Elementos claves del clima organizacional

a. La comunicación

Uno de los conceptos más importantes sobre la comunicación fue formulada por el filósofo alemán (Jurgèn H., 1998), al afirmar que “la comunicación es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce un saber común, validadas a través de las diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de una organización administrativa”.

b. Involucramiento laboral

El autor Zepeda R. (2010), lo define como “el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan”.

Según Ramsey R., Lassk G. y Marshall W., (1995) el involucramiento laboral se establece como “el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades”

c. Realización personal

Según Diaz, M. (1943), “la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal”

El psicólogo humanista Maslow, A. (1943) lo define como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”. La pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades humanas y defiende, que consta de cinco niveles, cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención solos cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

2.2.4. Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es un aspecto importante dentro de una empresa, que podríamos definir como: el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una organización, y que influye de forma directa en el desempeño de los colaboradores. Ello incluirá elementos como el grado de identificación del colaborador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

Gonçalves, (2011) “El clima es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y relacionarse, su interacción con la empresa, el liderazgo del directivo, las máquinas que se utilizan y la propia actividad de los trabajadores”

2.2.5. Funciones del clima organizacional

Devotto, O. (2017) cuando el clima organizacional posee una dirección positiva y favorable puede contribuir de varias maneras:

- Eliminar la actuación mecánica del grupo cuando “no está vinculado con la tarea, hacer que se comprometa.
- Eliminar el sentimiento de agobio con deberes de rutina que se consideran inútiles.
- Lograr en los miembros la satisfacción de sus necesidades sociales

paralelamente al logro del sentimiento de la tarea cumplida.

- Lograr en los miembros la satisfacción de sus necesidades sociales paralelamente al logro del sentimiento de la tarea cumplida.
- Lograr el goce en los trabajadores de relaciones sociales amistosas.
- Reducir la distancia emocional entre el jefe y subordinado.
- Supervisar y retroalimentar al trabajador.
- Motivar a los trabajadores, predicando con el ejemplo y orientarse a la tarea.
- Valorar a los trabajadores como seres humanos, hacer por ellos en tal sentido.
- Flexibilizar reglamentos, procedimientos, crear atmósfera abierta.
- Fomentar el sentimiento de responsabilidad individual, de autonomía en ejecución de tareas y toma de decisiones.
- Enfatizar en el reconocimiento positivo, recompensar más que sancionar
- Desarrollar sentimientos de cordialidad
- Enfatizar en la importancia de las metas personales y grupales, hacer buen trabajo.
- Enfatizar en la importancia de manifestar los problemas, y no mantenerlos ocultos.
- Aplicar políticas, procedimientos y normas de forma uniforme y coherente.
- Adecuar planes y objetivos de trabajo.
- Tratar errores como aprendizaje y apoyo, no como amenaza.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Autonomía:** Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su

criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

- **Bienestar:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.
- **Clima:** Conjunto de circunstancias que rodean a una persona.
- **Colaborador:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea en común.
- **Crecimiento:** Aumento de la cantidad, el tamaño, la intensidad o la importancia de una cosa.
- **Identidad:** Conjunto de características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.
- **Imperante:** Vigente, reinante, o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas.
- **Involucramiento:** Compromiso activo para prestar atención, cumplir con trabajos y encontrar algún valor inherente en lo que se realiza.
- **Liderazgo:** Condición de líder
- **Líder:** Persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso.
- **Motivación:** Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo
- **Organización:** Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

- **Percepción:** Impresiones que puede percibir un individuo de un objeto o a través de los sentidos (vista, olfato, tacto, auditivo y gusto).
- **Pertenencia:** Circunstancia de ser algo propiedad de una persona o a una entidad.
- **Productividad:** Capacidad de la naturaleza o industria para producir.
- **Rendimiento:** Fruto del trabajo o esfuerzo de una persona.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

La investigación es de tipo descriptiva porque tiene como propósito describir a través de los resultados obtenidos de la estadística descriptiva los resultados obtenidos, así como explicar las diferentes teorías fundamentadas.

Según Méndez (2003), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner en manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación

La investigación según el enfoque es cuantitativa, porque asigna valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo buscan hallar con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Hernandez, Fernandez y Baptista, (2014) describen este tipo de investigación como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

De la afirmación citada por los autores anteriores se infiere que el investigador que utiliza este tipo de diseño resume su labor investigativa solo a la observación.

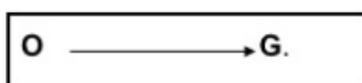


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (operarios de la empresa Preansa)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 30 operarios de planta que laboran en la empresa Preansa Perú S.A.C. que fueron encuestados durante el periodo 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra es intencional, no probabilística y censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto,

está conformada por los 30 operarios de planta de la empresa. Por ello no se utilizó ninguna fórmula estadística

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el clima organizacional y considera como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra: edad, sexo, tiempo de servicio.

Además, la variable clima organizacional presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores. Las categorías o dimensiones de la variable son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.	El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización. Según los autores existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional los cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, conflictos, identidad.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa • Reglas • Orden 	1,2,3,4,5,6,7,8	Totalmente de acuerdo 4 Relativamente de acuerdo 3 Relativamente en desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1	Cuestionario
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Responsabilidad 	9,10,11,12,13,14,15		
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño 	16,17,18,19,20,21		
			Desafío	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	22,23,24,25,26		
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Amistad • Comodidad • Empatía 	27,28,29,30,31		
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	32,33,34,35,36,		
			Estándares	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Trabajo en grupo 	37,38,39,40,41,42		
			Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas • Discrepancias 	43,44,45,46		
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Satisfacción 	47,48,49,50		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para medir el clima organizacional, el cual consta de 50 ítems, que se miden con una escala de Likert, A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Clima Organizacional

- **Autor:** Litwin y Stringer (1968)
- **Pais de origen:** Estados Unidos
- **Adaptación peruana:** Vilchez, P. (2018)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** Es aplicable para colaboradores de la empresa Preansa Perú S.A.C.
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El presente cuestionario está constituido por 50 preguntas cerradas, que mide a las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 4, que se detalla a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III-VII	IV-V-VI	VIII-IX	Total
Bajo	8-16	7-14	6-12	5-10	4-8	50-108
Promedio	17-25	15-22	13-19	11-16	9-13	109-167
Alto	26-32	23-28	20-24	17-20	14-16	168-200

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-26	9	30
27-35	13	43
36-44	5	17
45-53	2	7
54-65	1	3
Total	30	100

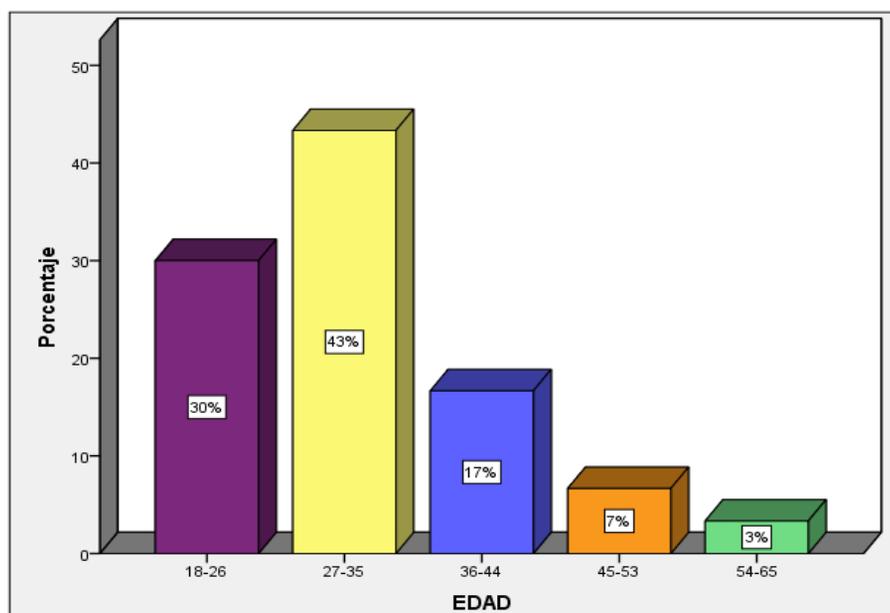


Figura 2. Datos sociodemográficos de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo según la edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de operarios de planta tienen entre 27 a 35 años igual al 43%, el 30% de colaboradores tiene entre 18 a 26 años y en menor proporción igual al 3% tienen entre 54 a 65 años.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo según el tiempo de servicio.

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
1-5	23	77
6-11	7	23
Total	30	100

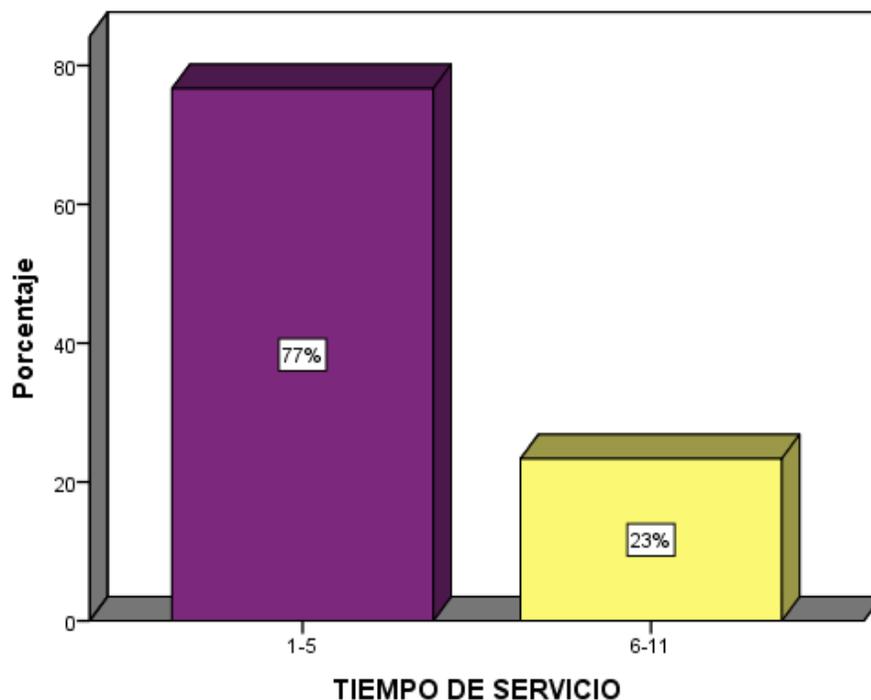


Figura 3. Datos sociodemográficos de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo según el tiempo de servicio.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de operarios de planta igual a 77% tienen entre 1 a 5 años de tiempo de servicio y en menor proporción el 23% tienen entre 6 a 11 años de servicio.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 6. Nivel de clima organizacional percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	33
PROMEDIO	12	40
ALTO	8	27
Total	30	100

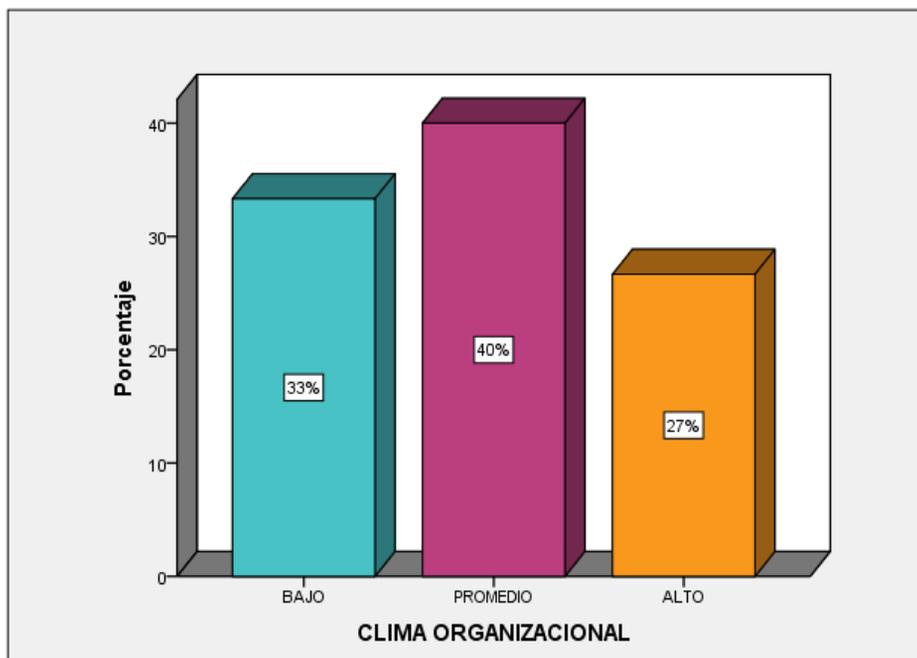


Figura 4. Nivel de clima organizacional percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Interpretación: En relación al nivel de clima organizacional, se encontró que un 33% de los operarios de planta perciben un nivel bajo, un 40% perciben un nivel promedio. Y 27% percibe un nivel alto.

Tabla 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión estructura, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión		
Estructura	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	60
PROMEDIO	12	40
Total	30	100

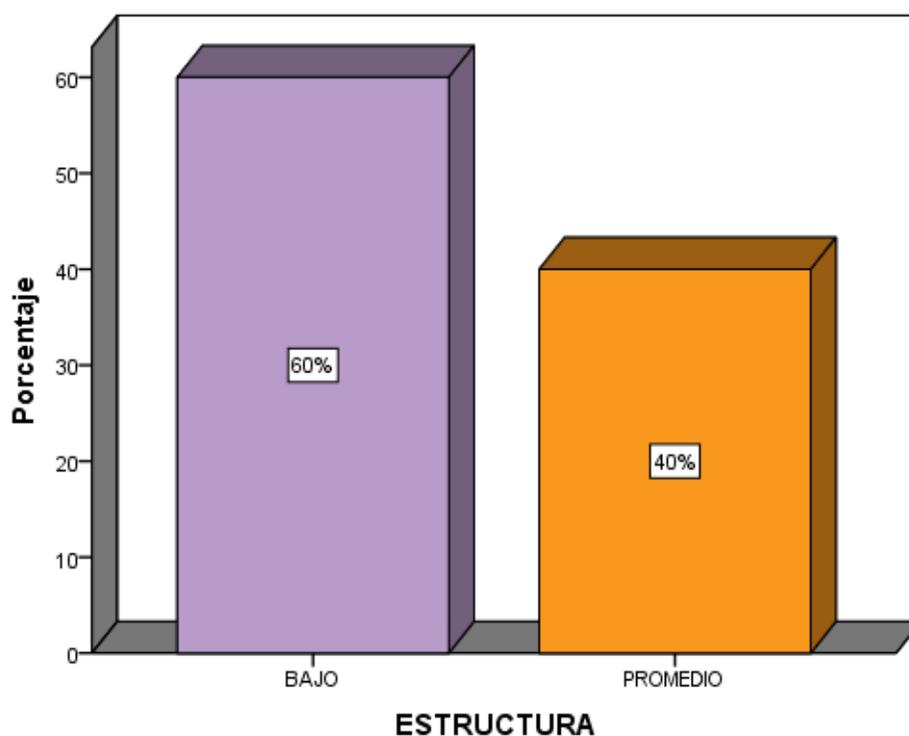


Figura 5. Nivel de la dimensión estructura percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión estructura se determina que los operarios en mayor proporción igual al 60% lo categorizan en un nivel bajo, y en menor proporción el 40% percibe un nivel promedio.

Tabla 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión responsabilidad, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	7	23
PROMEDIO	23	77
Total	30	100

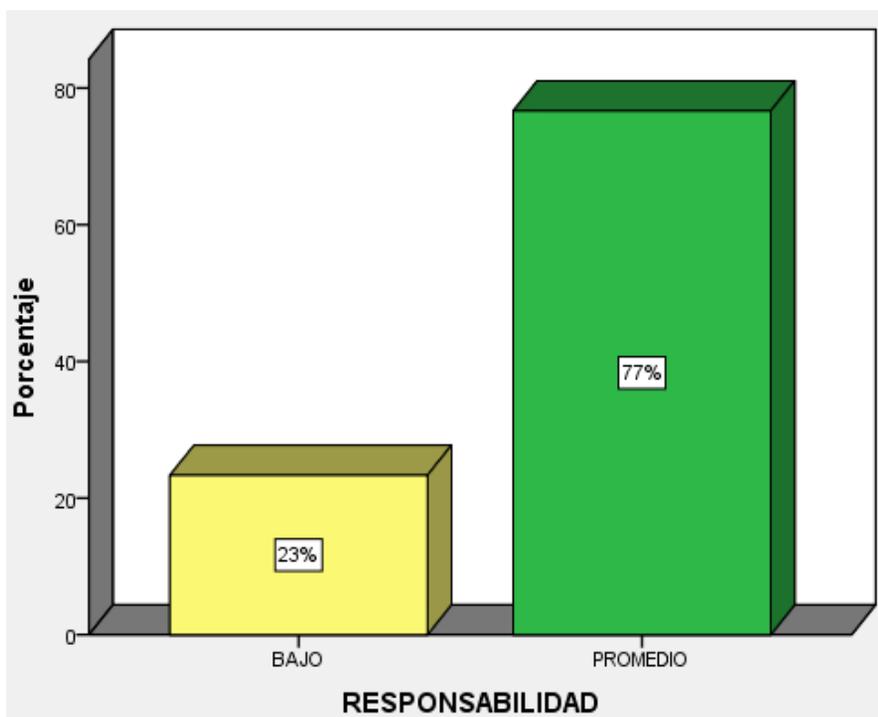


Figura 6. Nivel de la dimensión responsabilidad percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión responsabilidad se determina que en mayor proporción igual al 77% es de nivel promedio, y en menor proporción con 23% responde a un nivel bajo.

Tabla 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión recompensa, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión recompensa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	53
PROMEDIO	13	43
ALTO	7	23
Total	30	100

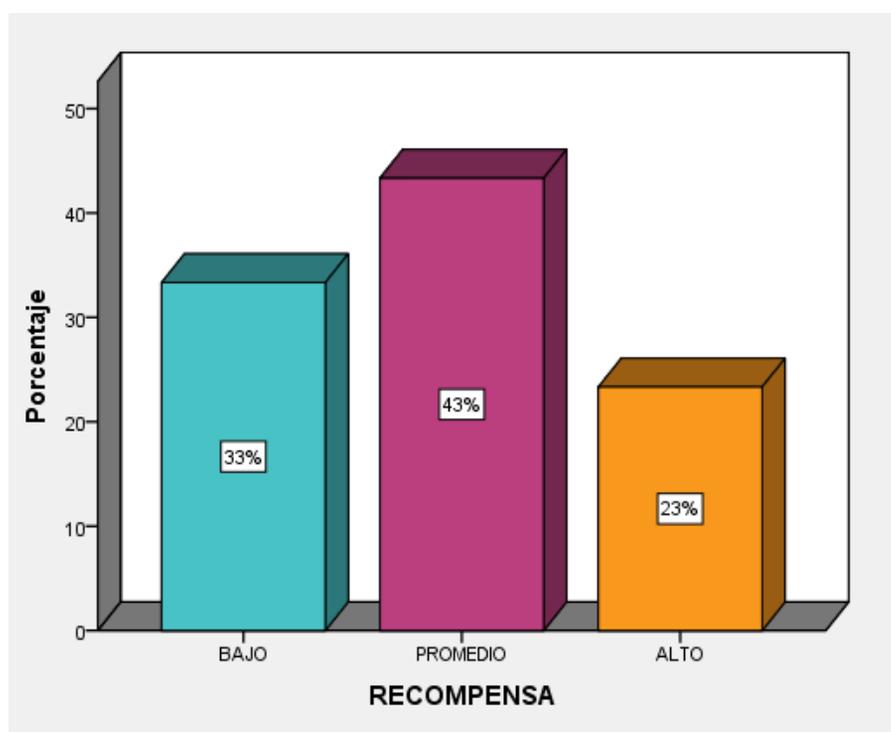


Figura 7. Nivel de la dimensión recompensa percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión recompensa se determina que en mayor proporción los operarios igual al 43% perciben un nivel promedio, un 33% percibe un nivel bajo, y en menor proporción con 23% perciben en un nivel alto.

Tabla 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión desafío, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión desafío	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	43
PROMEDIO	14	47
ALTO	3	10
Total	30	100

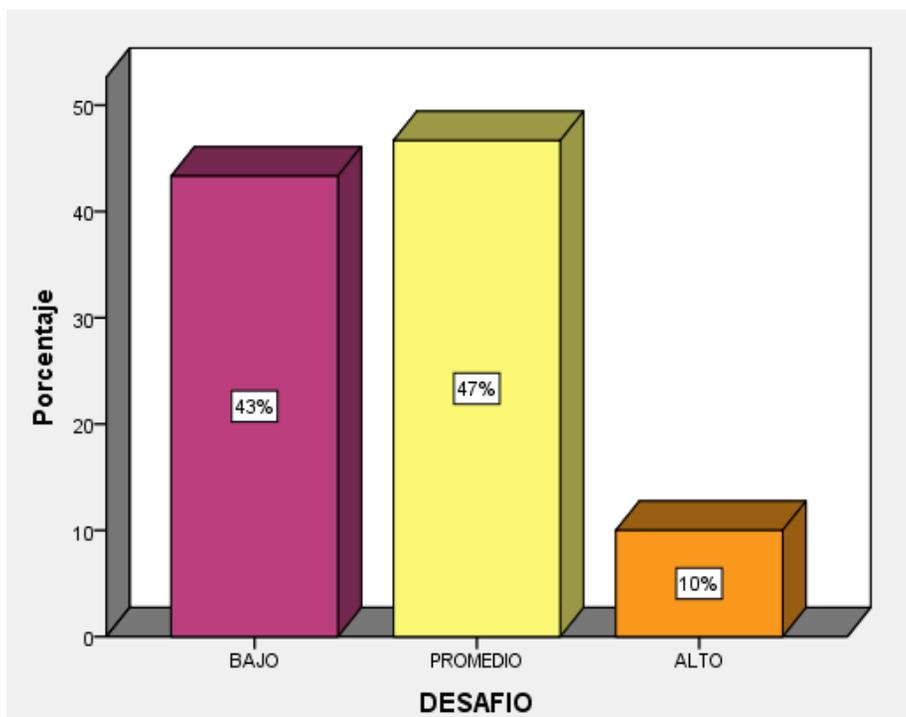


Figura 8. Nivel de la dimensión desafío percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión desafío se determina que los operarios en mayor proporción igual al 47% lo desarrollan a nivel promedio, un 43% lo desarrollan a nivel bajo y el 10% en un nivel alto.

Tabla 11. Nivel de clima organizacional según la dimensión relaciones, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión relaciones	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	43
PROMEDIO	13	43
ALTO	4	13
Total	30	100

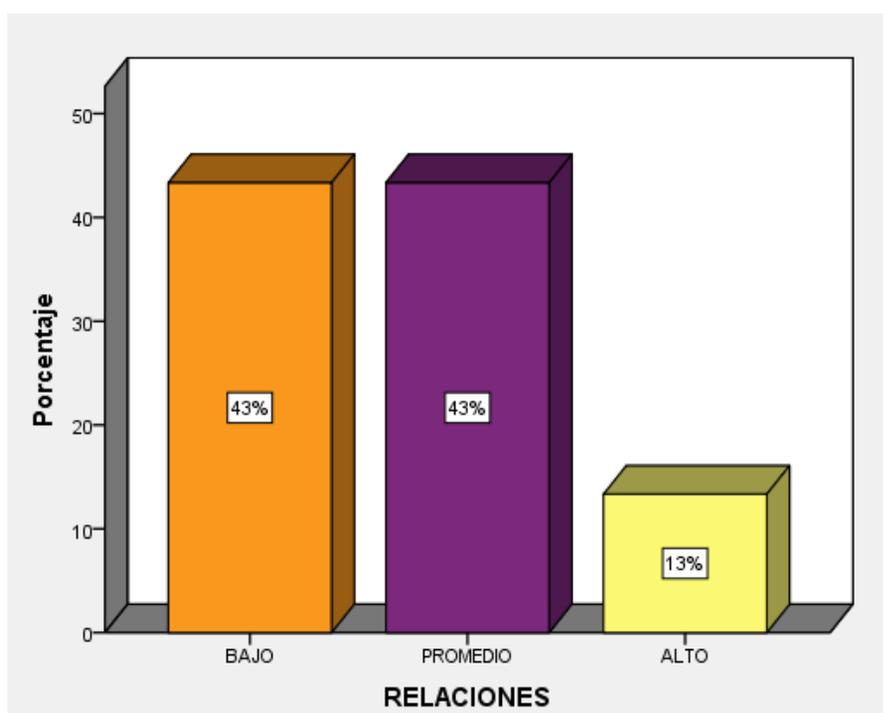


Figura 9. Nivel de la dimensión relaciones percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión relaciones se determina que en proporción igual a 43% es mala, y el mismo porcentaje se encontró para el nivel promedio con 43%, y en menor proporción con 13% percibe un nivel alto.

Tabla 12. Nivel de clima organizacional según la dimensión cooperación, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión cooperación	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	43
PROMEDIO	13	43
ALTO	4	13
Total	30	100

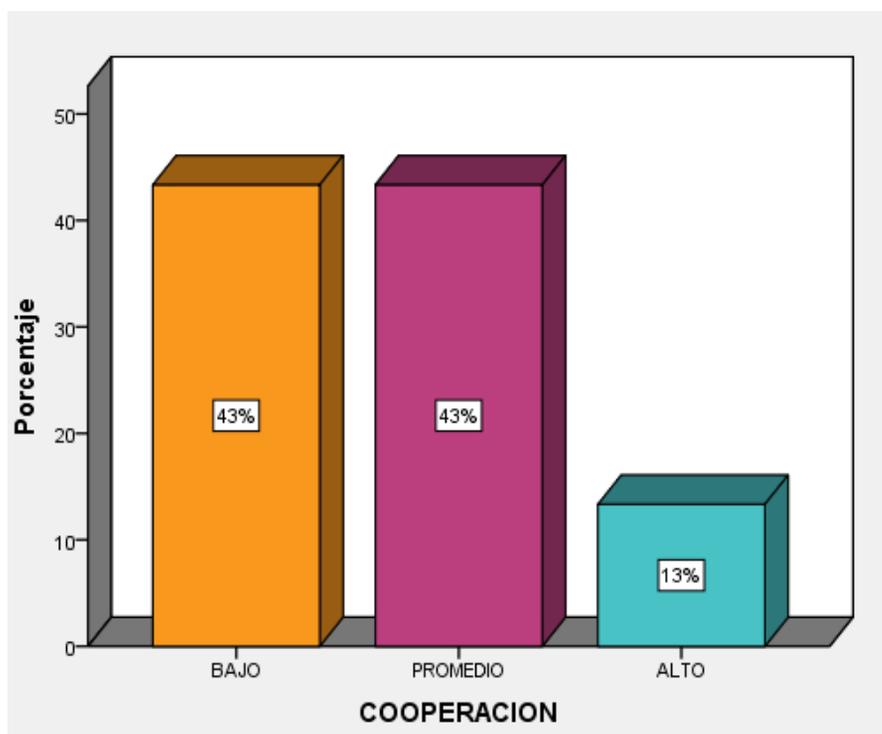


Figura 10. Nivel de la dimensión cooperación percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión cooperación se determina que en mayor proporción igual a 43% es mala, y el mismo porcentaje se encontró para el nivel promedio con 43%, y en menor proporción con 13% percibe un nivel alto.

Tabla 13. Nivel de clima organizacional según la dimensión estándares, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión estándares	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	63
PROMEDIO	11	37
Total	30	100

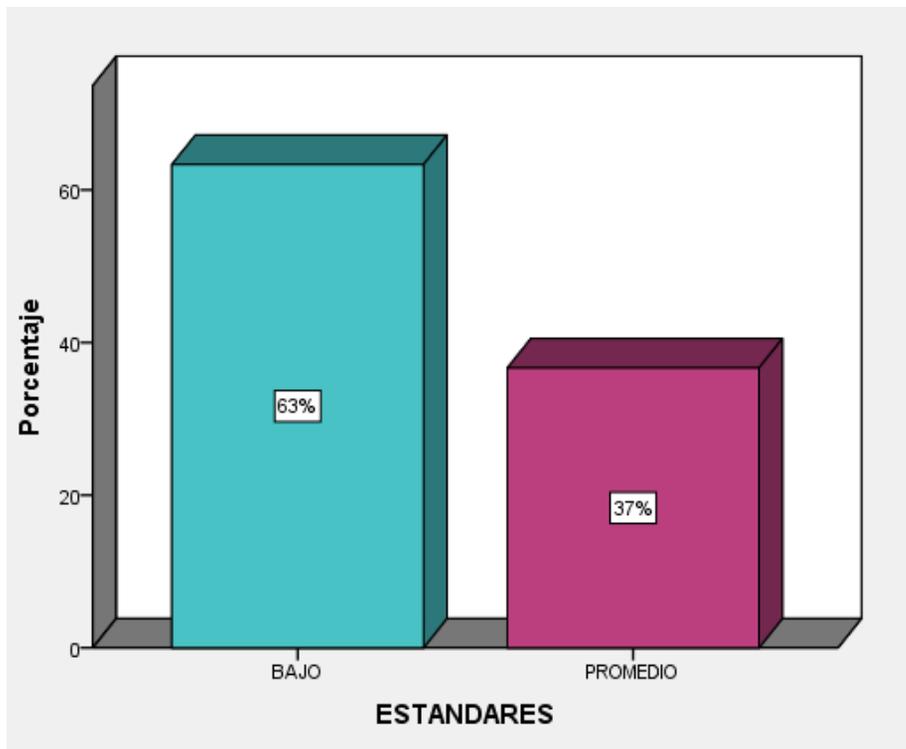


Figura 11. Nivel de la dimensión estándares percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo con resultados que se obtuvieron en la dimensión estándares se determina que en mayor proporción igual al 63% es mala, y en menor proporción con 37% percibe un nivel promedio.

Tabla 14. Nivel de clima organizacional según la dimensión conflictos, percibido por los operarios de fábrica de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión conflictos	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	22	73
PROMEDIO	8	27
Total	30	100

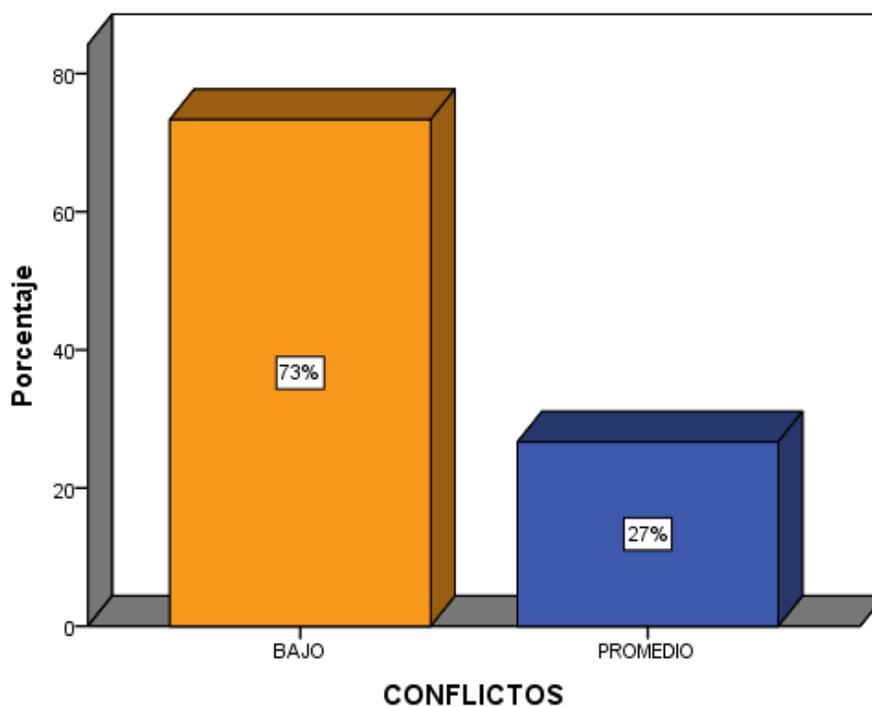


Figura 12. Nivel de la dimensión conflictos percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión conflictos se determina que en mayor proporción igual al 73% es mala, y en menor proporción con 27% percibe un nivel promedio.

Tabla 15. Nivel de clima organizacional según la dimensión identidad, percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo

Dimensión identidad	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	8	27
PROMEDIO	18	60
ALTO	4	13
Total	30	100

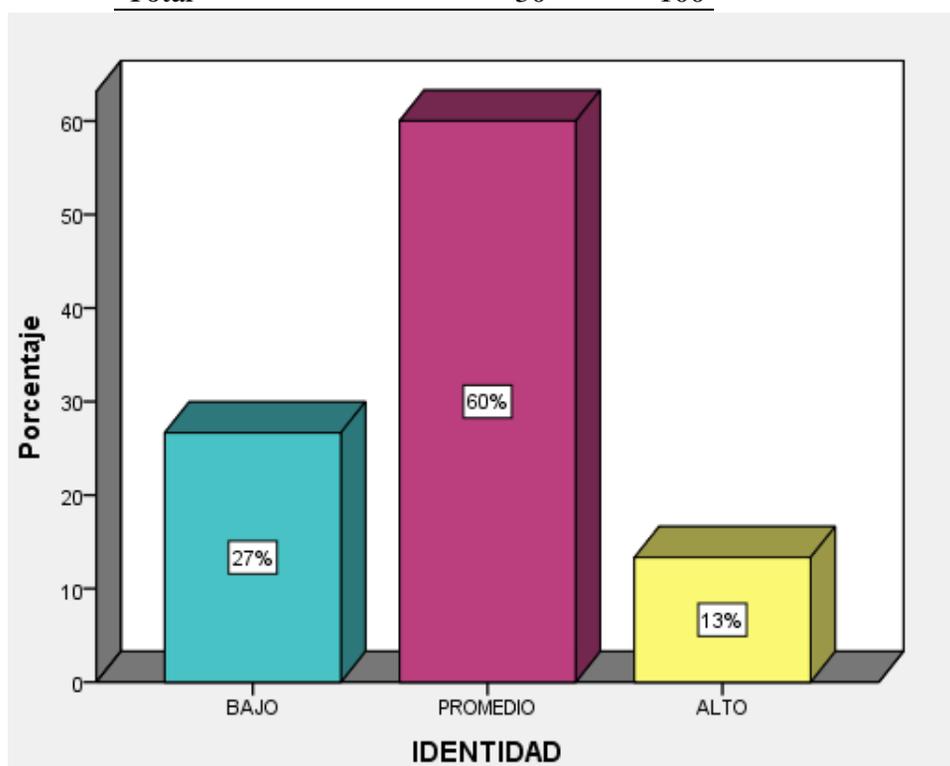


Figura 13. Nivel de la dimensión identidad percibido por los operarios de planta de la empresa Preansa S.A.C. –Villa María del Triunfo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión identidad se determina que en mayor proporción igual al 60% es promedio, en un 27% en un nivel bajo y menor proporción con 13% percibe un nivel alto.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú

S.A.C., es promedio en un 40%, lo cual representa la mayor proporción de la realidad encontrada. Esto coincide con el resultado encontrado por Lara, J. y Ávila, P. (2015) en su estudio titulado *“El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa CRUZBARCORP S.A.”*, donde concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en relación al inadecuado clima organizacional, debido a la falta de dirección. Esta similitud en ambos estudios se debe a que las organizaciones no le toman la importancia adecuada para integrar a todos sus miembros.

Una de las dimensiones de estudio del clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., fue la dimensión estructura, donde se obtuvo que en su mayor proporción igual al 60% es bajo. Este resultado se diferencia con lo establecido con Dávila, D. y Nuñez, J. (2017) en su investigación titulada *“Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte Chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer”*, donde concluye que la dimensión con más porcentaje fue el de estructura, siendo que existe limitaciones en cuanto a la gestión de procesos. Esta diferencia en ambos estudios se debe a que en el presente estudio las normas y organización de la empresa no está siendo asimilada

Asimismo, en relación a la dimensión recompensa se obtuvo que en su mayor proporción igual a 43% es promedio. Este resultado difiere con lo establecido por Vilchez, M. (2018) en su investigación titulada *“Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A.- La Victoria*, donde concluye los resultados muestran que el 50% de los trabajadores perciben un nivel bueno, lo cual es positivo. Esta diferencia se debe a que poco a poco se le empieza a tomar mayor interés en lo importante que es para una organización, la motivación al colaborador.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados en la presente investigación, en la dimensión responsabilidad se determinó que en un 77% es promedio. Dicho hallazgo difiere con lo referido por Pastor, A. (2018) en su investigación titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”*, donde concluye que los trabajadores consideran que existe un nivel bajo de responsabilidad. Esta diferencia se debe a que los operarios de planta de la empresa Preansa perciben un sentimiento particular de la organización hacia ellos, y esto tiene que ver con la autonomía laboral de los colaboradores para la toma de decisiones en relación a su trabajo. Algo muy distinto se percibe en empresa privada de combustibles e hidrocarburos, debido a la falta de autonomía de sus colaboradores.

En general, habiendo establecido coincidencia en diferentes factores analizados en la investigación en mención, con los resultados de otros autores e instituciones, se fortalece la necesidad de mejorar el clima organizacional de la empresa.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., responde a un nivel promedio al 40%, debido a que recientemente se viene empleando una buena gestión e involucramiento de sus miembros.

- En la dimensión estructura se determina que en un 60% es bajo, debido al grado de insatisfacción que tienen con las normas, reglas y procedimientos, ya que recientemente se viene implementando un buen manejo de ello.
- En la dimensión responsabilidad se percibió el mayor resultado positivo con un 77% en nivel promedio, debido a que poco a poco los operarios de planta de la empresa Preansa, se sienten autónomos respecto a la tomar decisiones propias de sus labores desarrolladas a diario.
- En la dimensión recompensa se percibió un 43% en nivel promedio. Ello nos indica que los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C. perciben que el nivel de retribución hacia su buen desempeño está empezando a ser reconocido.
- En la dimensión desafío se determina que en su mayoría los colaboradores igual al 47% desarrollan a nivel promedio, debido a que a los trabajadores aún les cuesta asumir grandes retos y riesgos en el trabajo.
- En la dimensión relaciones se obtuvo porcentajes iguales a 43% en el nivel promedio y bajo, esto indica que los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., perciben un regular ambiente laboral.
- En la dimensión cooperación se obtuvo porcentajes iguales a 43% en el nivel promedio y bajo, esto indica que los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.,

perciben poco apoyo por parte de los directivos y de sus compañeros de trabajo.

- En la dimensión estándares los resultados mostraron que el 63% de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C, perciben un nivel bajo, lo que resulta negativo teniendo en cuenta que esta dimensión corresponde a la percepción de los miembros acerca de la importancia que pone una organización sobre las normas de rendimiento.
- En la dimensión conflictos los resultados de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., responde a un nivel bajo al 73%, esto indica que las crisis y problemas al interior de la organización no son frecuente.
- Los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., respecto a la dimensión identidad, responde a un nivel promedio de un 60%. Esto indica que los colaboradores muestran un sentimiento de pertenencia con la organización y por ende se siente miembro importante dentro de su trabajo.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar el clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.

- Podemos evidenciar que el clima organizacional de la empresa se encuentra en un nivel promedio, por lo que es conveniente trabajar con los involucrados y lograr

subir el estándar del clima. Empleando instrumentos y herramientas de nuestro quehacer profesional. Estas acciones deberán ser ejecutadas de la mano con el área de Recursos Humanos y Bienestar Social.

- Se sugiere seguir con la implementación del sistema integrado de gestión, ya que se presencia mejorías. Asimismo brindar a los colaboradores el reglamento interno de trabajo, de tal manera que podamos lograr que se sientan respaldados a través de los reglamentos en mención.
- Se debe seguir trabajando en aumentar la autonomía de los colaboradores, de tal manera que aumente su seguridad y sean más eficientes respecto a la toma de decisiones.
- Mejorar reconocimientos y recompensas por cada logro, ya que es de suma importancia mantener la motivación en los colaboradores.
- Asimismo, se sugiere una mejora oportuna, a través de charlas y capacitaciones que ayuden a mejorar su competitividad.
- Desarrollar una cultura de buen trato, manteniendo siempre la escucha activa entre pares y jefes. Asimismo desarrollar actividades de integración para los colaboradores, logrando de esta manera un buen ambiente laboral.
- Apoyar de forma pertinente a los colaboradores, asimismo motivar el trabajo en equipo con la finalidad de fortalecer el compañerismo.
- También se recomienda desarrollar acciones que ayuden a que los colaboradores se desempeñen en un ambiente de justicia y equidad.

- Brindar charlas de liderazgo, con el fin de manejar conflictos que se puedan presentar, dando soluciones de mejora.
- Implementar charlas sobre la visión, misión y valores de la organización. Asimismo desarrollar estrategias que fortalezcan los lazos entre los altos mandos y los colaboradores.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Programa de intervención para el fortalecimiento del clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.”

5.2. Justificación del programa

A partir de los resultados que se obtuvieron en el capítulo cuatro de la presente investigación, donde a modo general se determinó que el clima organizacional de los operarios de planta es promedio en un 40%, se establece desarrollar un programa de intervención social, que favorezca a un clima organizacional adecuado, que permita a los colaboradores desarrollar y fortalecer la comunicación efectiva, liderazgo, identidad, y satisfacción. De tal manera que mejore su bienestar y desempeño, y poder así alcanzar los objetivos y metas de la organización.

El clima organizacional es un concepto de percepción, y también algo dependiente del juicio de valor de las personas, que tengan sobre el entorno laboral. Asimismo, podemos decir que el mismo, afecta la productividad, la motivación y el comportamiento de los colaboradores.

El conocimiento del clima, a través de una retroalimentación adecuada, permite la toma de acciones correctivas en los casos necesarios, tanto estructurales al nivel de la

organización como en cualquier subsistema de ésta, o de actuación de los directivos principales demás jefes.

Para Llanos, L., (2015) los principales objetivos como Trabajadora Social están orientados a la calidad de vida laboral y personal, a la felicidad, compromiso y a la retención de los colaboradores y por ende, a una mayor productividad.

Por otro lado, para las trabajadoras sociales Pérez, L. Diaz, Y (2014), indican que la intervención del Trabajo Social en el Bienestar Social en organizaciones va orientado hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, al tiempo incide en el fortalecimiento de un clima organizacional adecuado y en el desarrollo social y ambiental del entorno inmediato a la empresa.

En los resultados dentro de las nueve dimensiones tenemos con calificación promedio la dimensión Responsabilidad.

Asimismo con calificación bajo las siguientes dimensiones: Estructura, Recompensa, Relación, Cooperación, Desafío, Conflicto, Estándar e Identidad.

Al respecto, el programa de intervención que se pretende desarrollar guarda relación con lo propuesto por García, L. (2018), en su investigación “Clima laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de San Luis, 2017, comenta que el clima es parte indispensable de toda organización, y que el apoyo como trabajadores sociales tiene que

ser eficaz para que pueda tener un desenvolvimiento laboral de tal manera que el colaborador pueda cuidar su permanencia dentro de la organización.

En resumen, el programa de intervención social busca lograr la participación del colaborador en la organización, generando condiciones de respeto, tolerancia, igualdad de oportunidades; desarrollando una cultura institucional que permita un clima organizacional favorable, fomentando el reconocimiento de su desempeño en la institución.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

- Proporcionar a los colaboradores las herramientas para fortalecer el buen clima organizacional.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Fortalecer la comunicación asertiva donde prevalezca el respeto y un buen desempeño cumpliendo con los procedimientos y normas establecidos.

- Desarrollar programas y actividades que fortalezca la autonomía e iniciativa del colaborador.

- Implementar un programa de reconocimiento que motive al colaborador a seguir desempeñándose de forma comprometida con la organización.

- Ejecutar campañas integrales de salud, así como capacitaciones y talleres, de diversos temas de interés e importancia para el buen desempeño del colaborador.

- Desarrollar programas de integración entre los colaboradores, que fomenten lazos cercanos entre el colaborador y los altos mandos.

- Realizar campañas que fortalezcan la igualdad de oportunidades y justicia.

5.4. Sector al que se dirige

El programa está dirigido a los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C., Villa María del Triunfo, Periodo 2019

5.5. Metodología de intervención

En esta oportunidad usaremos el método de Trabajo Social en Grupo ya que a través del mismo y utilizando la situación de grupo, los colaboradores miembros de éste, podrán satisfacer sus necesidades psicosociales y mejorar desde el punto de vista emotivo intelectual, de tal manera que puedan alcanzar objetivos y metas del grupo.

Este modelo nos puede ayudar a crear soluciones para la problemática hallada, así como observar la realidad desde otra perspectiva y ayudar a que los patrones disfuncionales se repitan.

La metodología del presente programa de intervención, es de carácter participativo grupal. La intervención tiene un enfoque sistemático, el cual permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la solución del problema, orientada a lograr una mayor eficacia en la acción y caracterizada por concebir a todo participante como un componente de un sistema (relación entre las partes que forman la misma unidad).

El Trabajo social sistémico tiene como principales propósitos en su intervención, contribuir en mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de su realidad. (Viscarret Garro, 2007).

La ejecución del programa se llevará a cabo a través de una serie de actividades, talleres y técnicas de sensibilización, motivación y concientización, enfocadas en los resultados de la investigación.

Sesión N° 1: “Reconocimiento al logro de objetivos y años de servicio”

- Objetivo: Reforzar la identidad del colaborador con la empresa, a través del reconocimiento de logros, de manera que el buen desempeño laboral sea motivado en continuidad. Asimismo valorar los años de servicio del colaborador.
- Actividades a desarrollar:
 - Establecimiento de metas con tiempos límites, para que el reconocimiento tenga

parámetros de medición.

- Establecer objetivos medibles y darles seguimiento en reuniones semanales.
 - Mantener la comunicación jefe-colaborador con el fin de establecer objetivos claros.
 - A fin de año el Jefe de área brindará unas palabras de agradecimiento por los años de servicios a aquellos colaboradores que cumplan 5 y 10 años laborando en la empresa, asimismo, se le obsequiará un presente.
 - En cuanto al reconocimiento de logros y objetivos, se canalizará de forma mensual y se les otorgará un incentivo a quien se haya desempeñado mejor.
- Materiales:
 - Incentivos
 - Obsequios
 - Sillas
 - Recursos Humanos:
 - Trabajadora Social
 - Jefe de cada área

Sesión N° 2: “Taller de Fortalecimiento del Autoestima y Autonconcepto”

- Nombre: “Nos reconocemos, y valoramos a nosotros mismos”
- Objetivo: Fortalecer la autoestima y el autoconcepto positivo en los operarios para que se desenvuelvan con mayor seguridad.
- Actividades a desarrollar:
 - Se realiza la dinámica “Me gustas porque...”, desarrollado en forma grupal

ordenados en círculo, cada participante le dirá a su compañero que está al frente, aquello que le gusta de él.

- Luego la Trabajadora Social expondrá sobre el tema de la autoestima, generando la participación de los colaboradores.
- Luego se les pedirá a los operarios mencionar aquello que les hace feliz de sí mismos.
- Se les sugiere leer libros de reflexión y superación personal.
- Materiales:
 - Equipo multimedia
 - Parlantes
 - Sillas
- Recursos Humanos:
 - Trabajadora Social
 - Auxiliar de Administración
 - Psicólogo

Sesión N° 3: “Comuniquémonos”

- Objetivo: Mantener de forma adecuada los canales estratégicos de comunicación, con la finalidad de que el colaborador se encuentre enterado de las actividades que realice la empresa.
- Actividades a desarrollar:
 - Reuniones trimestrales para informar las actividades más importantes que se realizarán en la empresa

- Materiales:
 - Equipo multimedia
 - Parlantes
 - Sillas
- Recursos Humanos:
 - Trabajadora Social
 - Auxiliar Administrativo

Sesión N° 4: “Campaña de Salud integral”

Objetivo: Ejecutar campañas integrales de salud, como medida preventiva y de diagnóstico para el cuidado de la salud física de los colaboradores.

- Actividades a desarrollar:
 - Llevar a cabo Campañas de Salud Integral para todos los colaboradores, como: Salud visual, Salud dental, Masajes antiestres, aromaterapia entre otros.
- Materiales:
 - Parlantes
 - Sillas
- a) Recursos Humanos:
 - Trabajadores (as) sociales
 - Personal de clínicas

5.6. Cronograma de actividades

El programa está constituido por un total de 4 sesiones realizadas de forma quincenal, lo cual se desarrollará durante los meses de julio, agosto y setiembre.

Las sesiones responden a lograr los objetivos planteados en el presente programa de intervención, desarrollados por profesionales y especialistas en el tema.

Cronograma de las Actividades del programa de intervención

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
“Reconocimiento al logro de objetivos y años de servicio”												
“Taller de Fortalecimiento del Autoestima y Autonconcepto”												
Sesión N° 3: “Comuniquémonos”												
Sesión N° 4: “Campaña de Salud integral”												

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ramos, D. (2012) *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Segredo, A. (2017) *Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000100006#anexo
- Dávila, D. y Nuñez, J. (2017) *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chichlayana, basado en el modelo de litwin y stringer*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1065/1/TL_DavilaGuevaraDoris_Nu%C3%B1ezChavarryJhefferson.pdf.pdf
- Del Rosario, D. (2017) *Clima organizacional y nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa de servicios postales del Perú. Lima 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5830/De%20Rosario_CDY.pdf?sequence=1
- García, G. y Segura, A. (2014), *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – Perú*. Recuperado de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cabrera, A. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Recuperado de: <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato I (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (4° Ed). Méico: Editorial McGra-Hill
- Méndez,, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario
- Lara, J. y Ávila, P. (2015) *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa CRUZBARCORP S.A*. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1484/1/T-ULVR-1492.pdf>
- Contreras, D. y Jiménez, L. (2016) *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11983/52982530-2016.pdf?sequence=9>
- Zans, A. (2017) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Según Chacon, V. (Guatemala, 2015) *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>

- Montoya, D. (2016) *Relación entre el clima organizacional y la evaluación de desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Recuperado de [file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/MONTOYA MEZA DANIEL RELACI%C3%93N.pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf)
- Pérez, E. (2016) *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C. – Chiclayo 2015*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017) *en su investigación titulada Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima*. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3189/1/2017_Riveros_Valores-y-clima-organizacional.pdf
- Pastor, A. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guillén.pdf
- Devotto, O. (2017) *Impacto del clima organizacional en la gestión institucional de la superintendencia nacional de aseguramiento en salud (SUNASA)*. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1453/1/DEVOTTO%20NARANJO%20ODELI%20ELIZABETH-ADG-17.pdf>
- Vilchez, P. (2018) *Clima organizacional de los colaboradores de la empresa Externa Asesores Empresariales S.A. – La Victoria*. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3278/TRAB.SUF.PROF_Pamela%20Lorena%20Vilchez%20Marin.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019?	- Determinar el nivel de clima organizacional de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, periodo 2019	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estructura, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C. – V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión estructura, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	<p>La población de estudio está conformada por 30 operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-Villa María del Triunfo, durante el periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 30 operarios</p> <p>El tamaño de la muestra censal está constituido por la totalidad de la población, es decir los 30 operarios, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.</p>
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión responsabilidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión responsabilidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión recompensa, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión recompensa, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión desafío, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión desafío, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión relaciones, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión relaciones, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión cooperación, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión cooperación, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estándares, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión estándares, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión conflictos, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión conflictos, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión identidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., 2019?	- Identificar el nivel de clima organizacional, según la dimensión identidad, de los operarios de planta de la empresa Preansa Perú S.A.C.-V.M.T., periodo 2019.	

ANEXO 2:

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN:

A continuación ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la Empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: Totalmente de acuerdo, Relativamente de acuerdo, Relativamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Deberá marcar con un (X) la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Los siguientes datos demográficos serán usados únicamente con el propósito de ver patrones de respuesta y estadística.

A. Sexo B. Edad D. Tiempo en la empresa

Lee cada enunciado y marca tu respuesta con un aspa (X), considerando la siguiente escala:

Totalmente en Desacuerdo	Relativamente en desacuerdo	Relativamente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------

1 2 3 4

1	En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.				
2	En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.				
3	Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4	En esta empresa no es necesario permiso para hacer las cosas.				
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7	En algunas de las labores que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				
8	Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de su puestos habituales				
9	En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10	Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11	En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.				
14	Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas				
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				

16	En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17	En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				
18	En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.				
19	En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo. que positivo				
20	En esta empresa no hay recompensa, ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21	En esta empresa los errores son sancionados.				
22	En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.				
23	Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.				
24	En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.				
25	La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.				
26	Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.				
27	Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.				
28	Esta empresa se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado.				
29	En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.				
30	En esta empresa la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.				
31	En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal				
32	En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33	En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34	En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35	La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36	En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y mis compañeros.				
37	En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.				
38	Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39	En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40	Esta empresa mejorará el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos.				
41	En esta empresa valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42	En esta empresa a las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43	En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.				
44	La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa				
45	En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46	En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.				
47	Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				
48	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49	Hasta donde yo me doy cuenta que existe lealtad hacia la empresa.				
50	En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				

ANEXO 3: Documento de aceptación



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 21 de Enero del 2019

Carta N° 150-2019-DFPTS

Señor
ARTURO PAREDES GONZALES PRADA
GERENTE GENERAL
PREFABRICADOS ANDINOS PERÚ S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Astrid Carolina AGREDA MORI**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 09-0026528, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/erh
Id. 1016200



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL