

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa de
seguridad SUISEGUR, periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Carmen Yaquelin Eugenio Villegas

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mis queridos padres Julia y Pedro que siempre me brindan su apoyo incondicional.

Papito, aunque estas lejos siempre me apoyas y para la mujer más fuerte de este mundo gracias infinitas por todo tu amor y paciencia.

A mis hermanos Jesús y Geraldine que gracias a ellos tengo tres hermosos sobrinos, los cuales amo con la vida ya que ellos he conocido el amor más puro de la vida.

Agradecimiento:

A Dios y a mí querido viejito el señor de Muruhuay, que siempre guían mi camino.

Agradezco a mi querida Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por permitir ser una profesional, a cada profesor por transmitir todos sus conocimiento y formación académica, siempre diré que me siento orgullosa de ser una garcilasiana de corazón.

Mi profundo agradecimiento a mis padres por todo el apoyo brindado, en los peores momentos son ellos que siempre están conmigo.

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, expongo ante ustedes mi trabajo de investigación titulado “El clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Carmen Eugenio Villegas

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23

2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Definición del clima organizacional	25
2.2.2. Tipos de clima organizacional	27
2.2.3. Factores del clima laboral	28
2.2.4. Dimensiones del clima laboral	30
2.2.5. Efectos del clima laboral	34
2.3. Definición conceptual	35
CAPÍTULO III: Metodología	37
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de investigación	37
3.3. Población y muestra	38
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	39
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	41
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	43
4.1. Presentación de resultados de datos generales	43
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	45
4.3. Procesamiento de los resultados	50
4.4. Discusión de los resultados	50
4.5. Conclusiones	53
4.6 Recomendaciones	54
CAPÍTULO V: Programa de intervención	56
5.1. Denominación del programa	56
5.2. Justificación del programa	56

5.3. Establecimiento de objetivos	58
5.3.1 Objetivo general	58
5.3.2 Objetivos específicos	58
5.4. Sector al que se dirige	59
5.5. Metodología de la intervención	59
5.6. Recursos	65
5.7. Cronograma de actividades	66
Referencias bibliográficas	67

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia	72
Anexo N° 2. Instrumento	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional medido con el Instrumento EDCO.	40
Tabla 2. Escala del cuestionario clima organizacional	42
Tabla 3. Baremo de la variable clima organizacional	42
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de acuerdo al género	43
Tabla 5. Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C. de acuerdo a la edad	44
Tabla 6. Nivel total de clima organizacional de los trabajadores de la empresa SUISEGUR S.A.C.	45
Tabla 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión motivación	46
Tabla 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión comunicación	47
Tabla 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión estabilidad	48
Tabla 10. Nivel de clima organizacional según la dimensión seguridad	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de clima laboral (Chiavenato, 2010)	27
Figura 2. Diseño de investigación	38
Figura 3. Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C. de acuerdo al género	43
Figura 4. Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C. de acuerdo a la edad	44
Figura 5. Nivel total de clima organizacional	45
Figura 6. Nivel de clima organizacional según la dimensión motivación	46
Figura 7. Nivel de clima organizacional según la dimensión comunicación	47
Figura 8. Nivel de clima organizacional según la dimensión estabilidad	48
Figura 9. Nivel de clima organizacional según la dimensión seguridad	49

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C periodo 2018, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo y con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores de diferentes áreas administrativas de una población de 56 colaboradores.

El instrumento utilizado para el recojo de información es la encuesta y el instrumento es el Cuestionario de Clima organizacional de Acero, Echeverri y Lizarazo, Quevedo y Sanabria, que evalúa 4 dimensiones (comunicación, seguridad, motivación y estabilidad). Los resultados obtenidos demostraron que la mayor incidencia del clima organizacional se da en niveles regulares en 81.63 %, el 12,24 % en niveles malos y el 6.12 % en niveles buenos.

En conclusión, se observa que el clima organizacional de los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C, se encuentra en niveles regulares, la percepción que se tiene en cuanto al clima no es ni malo, ni bueno ya que esto nos permite trabajar con los líderes de los equipos en habilidades blandas desarrollo en todos los niveles de la organización, permitiendo disminuir las brechas de desigualdad entre las distintas áreas y las jefaturas, para que en conjunto se logre crear un buen ambiente laboral.

Palabras Claves: clima organizacional, comunicación, seguridad, motivación, estabilidad

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the level of the organizational climate in the collaborators of the administrative area of the security company SUISEGUR S.A.C period 2018, the design of the research is non-experimental, cross-sectional, descriptive and with a quantitative approach. The sample consisted of 49 workers from different administrative areas of a population of 56 employees.

The instrument used to collect information is the survey and the instrument is the Organizational Climate Questionnaire of Acero, Echeverri and Lizarazo, Quevedo and Sanabria, which evaluates 4 dimensions (communication, security, motivation and stability). The results obtained showed that the highest incidence of the organizational climate occurs at regular levels at 81.63%, 12.24% at bad levels and 6.12% at good levels.

In conclusion, it is observed that the organizational climate of the workers of the administrative areas of the security company SUISEGUR SAC, is at regular levels, the perception that we have regarding the climate is neither bad nor good since this gives us It allows working with team leaders in soft skills development at all levels of the organization, allowing to reduce the inequality gaps between different areas and headquarters, so that together we can create a good working environment.

Keywords: organizational climate, communication, security, motivation, stability

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el aire que respiran los colaboradores en un sistema de interacción interna en la organización es lo que la empresa transmite a partir de su cultura organizacional, son las creencias, valores y normas que comparten sus miembros, el cómo piensa, como actúa el colaborador, como se sienten con su ambiente de trabajo, sus compañeros y su desempeño diario en el trabajo.

La escuela Gestalt nos dice que las personas comprenden el ambiente basado en su percepción y visión que ellos tienen de su ambiente, por ello que su comportamiento es adaptativo y de ello que un buen desempeño va a depender de su grado de motivación y adaptación hacia su centro de trabajo

En la actualidad las empresas tienen la necesidad de cambiar su visión operativo a una estratégica en cuanto al clima organizacional, preocuparse no solo por el cliente externo o sus Stakeholder, sino también ver a su cliente interno como parte importante del negocio, esto parte de la preocupación por mejorar el clima organizacional, ya que de la percepción positiva o negativa que tenga un colaborador del entorno donde se desarrolle depende su compromiso, sentido de pertenencia, el cumplimiento de las metas organizacionales, la motivación y su desempeño laboral para ello el trabajador debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados".

Ese es la razón porque cada año más empresas invierten en conocer su clima a través de encuestas de medición del clima organizacional, dejando de lado solo la parte

productiva y las ganancias que pueden generar, ya que se han dado cuenta que motivar a sus trabajadores tienen mayor ganancias como organización, gana prestigio en el mercado fortaleciendo la marca empleadora y reconocimiento, de esta manera se disminuye la rotación, el absentismo laboral, mejorar su productividad, aumenta el trabajo en equipo, mejora la atención al cliente externo, generando ganancias para las empresa y los colaboradores, mejorar su calidad de vida, aumenta su bienestar proporcionando reconocimiento e incentivos de diferentes formas, también llamado salario emocional.

La investigación sobre el clima organizacional en los colaboradores de la empresa de Seguridad Suisegur S.A.C., parte de la observación de la desmotivación e inadecuados canales de comunicación, esto se ve reflejado en el trato que se brinda al personal operativo y cliente externo, por tanto, se hace necesario este estudio.

La tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional son las mejores empresas, las que han rediseñado la gestión del talento humano, eso se debe a que no ven a los trabajadores solo como un recurso humano, si no que ven el talento de los colaboradores como un socio estratégico del negocio, es por ello la preocupación constante en mejorar su clima organizacional, buscando retener al mejor talento, así la organización será más competitiva en el mercado en el que opera. Por eso las empresas saben que gestionar el clima organizacional demanda de voluntad, esfuerzo, constancia de parte de todos los líderes de la organización, por ello que las áreas de gestión del talento forman parte fundamental y cumplen con un plan de trabajo anual, actuando proactivamente en crear y mantener condiciones de trabajo saludables.

Palma (2012) nos comenta la importancia del clima organizacional “Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito”.

Santana y Cristancho (2014) en un estudio realizado para la consultora de ACSENDO en América Latina, detallan la evolución del clima organizacional de 13 países de Latinoamérica, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay. La evaluación del Clima Laboral se realizó en diferentes sectores del mercado, a través de una encuesta

virtual de forma anónima, obteniendo como resultado que los países con mejores climas organizacionales se dan en República Dominicana, Colombia y Ecuador; los países con menor calificación general en su clima laboral, es Perú quien tiene el peor desempeño, seguido por Uruguay y Chile, evidenciándose que las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora.

Sin embargo, aún el camino es largo, ya que son pocas las empresas que invierten en conocer el clima organizacional, ignorando que para que puedan construir espacios de trabajo con las características necesarias que los colaboradores puedan desarrollar todo su potencial y alcancen con mayor efectividad los objetivos laborales individuales requieren diagnosticar y mejorar el aspecto del clima interno.

Es por esto que el ambiente en que se desarrolla la organización se convierte en un aliado o un obstáculo para el desempeño de la empresa, pues es un factor importante en el comportamiento de quienes integran la organización, ya que no solo se debe traducirse en la satisfacción laboral de los trabajadores, si no en lo comprometidos que se encuentren con su ambiente de trabajo sea el cargo que ocupe, las empresas que no desarrollan muchas veces es porque no le prestan atención a este factor importante del clima organizacional, el crecimiento muchas veces de la empresa se da en la alta rotación de personas que renuncian porque no están motivadas o la empresa no satisface las condiciones de su trabajo que ellos esperan.

Para Anticona y Bustamante (2017), las empresas peruanas hoy en día son conscientes de la importancia del talento humano y de las relaciones que se dan entre

los colaboradores para poder lograr sus objetivos y metas organizacionales; sin embargo, la realidad es que, en muchas de ellas, solo se percibe un grupo de personas trabajando, los cuales se consideran compañeros de trabajo, en donde cada individuo se centra en hacer su trabajo para lograr sus metas de manera individualizada y aislada.

En la actualidad las empresas a nivel nacional se preocupan con medir su clima organizacional, es por ello que recurren a diferentes empresas que se encargan de realizar los diagnósticos de clima organizacional, una de ellas es la empresa Great Place to Work que ha identificado cuales son las principales organizaciones que crean excelentes lugares de trabajo en 45 países, el resultado de estas mediciones nos da una lista de los mejores lugares de trabajo incrementando su imagen, creando marca empleadora y estando por encima de sus competidores debido al compromiso que tienen con sus colaboradores, su ambiente y clientes. De acuerdo a Great Place to Work, el Perú está en la lista de Latinoamérica con 26 organizaciones distinguidas que muestran altos niveles de confianza, orgullo y camaradería, lo cual refleja la calidad en la relación que los colaboradores mantienen con sus líderes, sus compañeros y su trabajo, esto se debe en que los líderes de las organizaciones están cada vez más involucrados en la gestión del talento de sus colaboradores, ese valor intangible que son los colaboradores, son más conscientes y los mayores responsables de lograr un ambiente laboral que fomente la excelencia de sus organizaciones.

Por esta razón nos interesa conocer el clima organizacional en la empresa SUISEGUR S.A.C, para diagnosticar el clima organizacional y apreciarlo a través de sus diferentes dimensiones, ya que con los resultados se expondrán las recomendaciones y el plan de acción que permita en conjunto con todos los líderes de las diferentes áreas fomentar y

crear ambientes cálidos, saludables de trabajo, lograr sentido de pertenencia, orgullo y que se sienten motivados de ser parte de la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión motivación, en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión comunicación, en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión estabilidad, en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional, según la dimensión seguridad, en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión motivación, en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018.
- Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión comunicación en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018.
- Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión estabilidad en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018.
- Identificar el nivel del clima organizacional, según la dimensión seguridad en los colaboradores del área administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, periodo 2018.

1.4. Justificación e importancia

El clima organizacional, en los últimos años es una tendencia mundial que las empresas, se sienten más comprometidas con el mejoramiento del clima y del ambiente que se respira en su sistema interno, para el área de gestión humana el diagnóstico temprano, en relación a la percepción del clima organizacional les permite plantear acciones de mejora y atacar el problema que se puede estar suscitando en la organización, ya que un mal clima organizacional, influye directamente en la productividad, la eficiencia y la innovación en la organización. El trabajador es un ser social que en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima organizacional, sus emociones, influye en su motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso de los objetivos y metas de la organización.

Este estudio ayudara a la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C a medir el clima organizacional y buscar soluciones trabajando con las gerencias y el personal administrativo, donde el área de gestión de talento humano y bienestar laboral, evaluara cuales son los puntos débiles que se tienen en clima organizacional y los puntos que se debe de trabajar.

Esta investigación nos permitirá implementar programas de intervención desde la perspectiva de desarrollo personal para que esto sea retribuida en el desempeño de los colaboradores también permite corregir la insatisfacción que se determine en la investigación propiciando un mejor clima organizacional en todos los niveles jerárquicos de la empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C.

Se busca velar por el bienestar de los colaboradores que se sientan, reconocidos, motivados, que encuentren una estabilidad (económica y emocional) y sobre todo que se sientan escuchados, valorados, hacerlos sentir que ellos son parte fundamental del crecimiento y los logros organizacionales, de un buen clima organizacional, lo cual se verá reflejado en la productividad y el buen desarrollo de la organización.

Además, teniendo en cuenta los aportes que se desprende esta investigación se justifica en los siguientes criterios:

Desde el punto de vista teórico, esta investigación permitirá informarse mediante la recopilación de teorías y conceptos básicos sobre el clima organizacional, ya que servirá como fuente de consulta para los interesados en el tema, además los resultados del estudio aportarán nuevos conocimientos.

Desde el punto de vista práctico, favorecerá a la empresa Suisegur S.A.C a mejorar el clima organizacional, ya que el resultado nos dará una mejor visión del clima organizacional y juntos con las gerencias se encontrará soluciones concretas e innovadoras a los problemas del clima organizacional que repercuten en los intereses de la organización, con tales resultados se podrá implementar un plan de intervención oportuno.

Desde el punto de vista metodológico, la estructura del trabajo, las técnicas e instrumento empleado, la forma de interpretación, el aporte del programa de intervención, permitirá que sirva de ejemplo para otros que se inician en el mundo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Villadiego M, Aixa y Alzate G, Karla.(2016) en su tesis “***análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en petroleum & logistics s.a.s.***” en la ciudad de Bogotá, el objetivo principal de la investigación fue analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, el tipo de investigación es descriptiva con un enfoque mixto y el instrumento utilizado fue la cuestionario de factores de riesgo psicosocial, la muestra utilizada es 8 trabajadores de la organización el total de la población, llegando a la conclusión que el clima organizacional de la empresa está en riesgo medio y que el desempeño laboral no tiene gran incidencia con el clima organizacional a diferencia de las relaciones interpersonales entre compañeros que si tiene mayor incidencia en el clima organizacional.

Sierra, M. (2015) en su tesis titulada “***El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán***”, el objetivo principal fue establecer el clima laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán. El tipo de investigación fue descriptiva, el instrumento utilizado fue la encuesta que consta de 45 preguntas cerradas. La muestra para la investigación fueron 29 trabajadores que laboraban en el Hospital Regional de Cobán, en el área administrativa y gerencia general, al final de la investigación se llegó a la conclusión que el clima organizacional del área administrativa es satisfactorio, enfatizando la buena

comunicación y relación entre compañeros y jefes. Se comprobó que el respeto y amabilidad son elementos apreciables que potencia un clima laboral saludable.

Sum, M (2015) en su investigación “**motivación y desempeño laboral**”, el objetivo principal fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de Quetzaltenango. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert, dichas pruebas se realizaron a 34 trabajadores de manera aleatoria. La investigación llega a la conclusión que la motivación influye en el desempeño de los trabajadores. La motivación tiene mayor influencia en diferentes dimensiones como lo son la aceptación, integración, el reconocimiento, aceptación y la autoestima etc.

Chacón, Vivian (2015) en su investigación titulada “**Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula**”, el objetivo principal es el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM. Esta investigación fue de tipo: Descriptivo, prospectivo, transversal y de campo. Su muestra estuvo conformada por 71 trabajadores de la organización, el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta con un total de 32 preguntas. Llegando a la conclusión que el clima organizacional en la empresa es favorable para los trabajadores en términos generales, en las dimensiones de liderazgo y motivación los resultados fueron buenos generando en los trabajadores adecuados canales de comunicación de los resultados demuestran que los trabajadores se sienten comprometidos, orgullosos de la organización y de sus líderes.

Proaño, C. (2014) en su tesis titulada ***“Análisis de la influencia del Clima laboral en el crecimiento de la empresa y la productividad de los colaboradores de la empresa Letargo del Ecuador S.A”***, tiene como objetivo analizar la influencia del clima laboral en el crecimiento de la empresa y la productividad de los colaboradores. El tipo de investigación se da en dos fases la primera fase de recolecta de información de tipo cuantitativa a través de la encuesta y la segunda fase de tipo cualitativa a través de preguntas abierta. La población total de la empresa es de 485 personas, con una muestra de 137 colaboradores de la empresa. Se concluyó que el crecimiento de la empresa no depende del clima organizacional. Además, existe un ligero retroceso en el clima organizacional a comparación de años anteriores, esto no se debe a las dimensiones investigadas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Bustamante, M. y Anticona, D. (2017) en su investigación titulada ***“Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el Clima Laboral en el Área de Electrodomésticos en Plaza Vea, Trujillo 2017”***; propusieron como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral del área de electrodomésticos de la Empresa Plaza Vea, Trujillo, 2017. Fue una investigación básica, no experimental, de corte transversal-descriptiva. La muestra fueron 15 vendedores del área de electrodomésticos de la empresa plaza vea de la ciudad de Trujillo. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. La conclusión de la investigación determinó que la falta de participación de los trabajadores de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo, perjudican el clima laboral y compromiso organizacional.

Calderón, Noemí (2017) realizó una investigación titulada **“Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017”** ,El objetivo principal fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017, se utilizó una metodología, se del método hipotético deductivo y de tipo correlacional, su diseño de a investigación fue básica, con un diseño no experimental, transversal de corte descriptivo, su muestra estuvo conformada por 166 colaboradores del área informática. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable clima organizacional fue un cuestionario de 50 ítems de Sonia Palma Carrillo (2004), la conclusión que llega este estudio nos dice que el clima organizacional se encuentra en niveles buenos y tiene relación en la mejora el clima, nos dicen que son los pilares fundamentales en la competitividad de la empresa en el mercado en donde se desarrolle.

Yacila, M. (2017) en su estudio **“Clima Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI”**, siendo su objetivo determinar la influencia del Clima Laboral en los trabajadores de la oficina zonal La Libertad COFORI. La investigación fue descriptiva con origen correlacional cuya muestra fue de 40 trabajadores del área administrativa, utilizando el cuestionario. La investigación llegó a la conclusión que el ambiente laboral influye directamente con el desempeño laboral, identificándose con el 52,5 % de trabajadores se encuentran satisfechos con el clima organizacional.

Pérez, R. (2015) en su tesis titulada **“Análisis del Clima y Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Talavera, Provincia de Andahuaylas, región**

Apurímac, 2015”, tuvo como objetivo analizar la situación del clima y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Talavera. El tipo de estudio fue descriptivo, de diseño no experimental- transaccional. La muestra fue de 88 colaboradores de forma aleatoria. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se concluyó que los trabajadores se sienten desmotivados porque no existen programas que incentiven el desarrollo profesional y personal, ya que los altos directivos no toman en cuenta la opinión de los trabajadores, se observa que no cuentan con canales adecuados de comunicación y compromiso por parte de los trabajadores para con la institución, porque no se sienten en un ambiente de trabajo confortable.

Huamani, N. (2015), en su tesis titulada **“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, línea 1 en el 2013.”**, tuvo como objetivo principal explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores del metro de Lima. El tipo de investigación fue correlacional– explicativo. La muestra fue de 60 conductores 18 femeninas y 42 masculinos. Se aplicó un cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas. Se concluyó que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de Clima Organizacional

La Según Gellerman (1960), nos dice que el clima es el carácter de la empresa, siendo importante detectar a los líderes naturales de la organización, ya que son personas que

influyen en el clima organizacional, también nos dice que es importante conocer a los colaboradores en sus objetivos y proyectos de vida, el comportamiento del individuo se ve reflejado en su pensamiento y a la percepción del ambiente que le rodea, ya de esto depende su adaptación en su medio. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno laboral.

Según Lewin y Stringer (1968), nos dicen que el clima organizacional es el conjunto de características que se tiene en el entorno de trabajo, que pueden ser medidas y percibidas por los colaboradores y que esto influye en su comportamiento y motivación, que influyen los factores ambientales, sociales y culturales, en las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los colaboradores dentro de la organización.

Según Guion (1973), nos dicen que el clima organizacional son atributos de la organizacional y como los trabajadores lo perciben.

Según Dessler (1993) nos dicen que el clima organizacional son los factores de la empresa como sus objetivos, su política interna, su estructura y atributos propios de la organización.

Cabrera (1999), manifiesta “El clima laboral es la personalidad de la organización que se forma a partir de las características propias de la empresa”.

Navarro, E. (2003) menciona al clima laboral “como un medio ambiente físico donde se desenvuelve en el trabajo diario, orientado a los objetivos generales de la organización, un clima negativo ocasiona escenarios de conflicto y deterioro al rendimiento laboral”.

Según Chiavenato (1992), nos dice que es el medio interno de una organización, es el ambiente que se respira internamente en la organización, que involucran diferentes aspectos o distintas situaciones que pueden alterar el clima.

2.2.2. Tipos de clima laboral

Chiavenato (2010) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:



Figura 1. Tipos de clima laboral (Chiavenato, 2010)

2.2.3. Factores del clima laboral

Los factores de Clima laboral según Palma (2004), son los que describimos a continuación;

- a. Autorrealización: Apreciación del trabajador, al desarrollo profesional y que la organización contribuya en el desarrollo y la perspectiva del futuro que le permita avanzar y sentirse realizados

Escudero (2011) de acuerdo a la teoría de la pirámide de Maslow, describe a la autorrealización como el deseo de las personas de sobresalir y satisfacer su potencial, es por eso que cuando uno siente que alcanzo este nivel, tiene la capacidad de salir adelante; siendo este factor más provechoso para la organización, ya que, el trabajador aporta conocimiento a la organización.

- a. Involucramiento laboral: Es la identificación del trabajador con la empresa, esto se ve si se siente identificado con los valores y su compromiso hacia la empresa buscando siempre cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

Frías (2001) nos dice que el involucramiento se da cuando el individuo manifiesta compromiso y se siente identificado con la misión, visión y los objetivos de la empresa demostrando responsabilidad con su equipo buscando alcanzar los mejores resultados para la organización.

Supervisión: apreciación del trabajador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la inspección dentro del dinamismo laboral, en tanto la relación de soporte

y orientación para los trabajos que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

- a. Comunicación: Es la apreciación del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión en la información de la empresa al colaborador en la organización, como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor reciprocidad con la organización, como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor reciprocidad con los demás (Palma, 2004).
- b. Condiciones laborales: En esta última dimensión, se conoce el abastecimiento de la institución de los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el desempeño de las labores, de tal modo facilitando el desempeño laboral, al hablar de condiciones laborales, no solo es remuneración económica, también diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo.

Sin embargo, De la Fuente (como citó en Cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de pago es un factor transcendental para el colaborador, ya que un sueldo supere al mercado no favorecen al buen clima laboral, ya que no siempre es un valor fundamental para ser motivadores o mejoran el rendimiento laboral.

- a. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- b. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- c. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Es así como los líderes de la empresa pueden ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible en la organización.

2.2.4. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características del clima que puede ser medida en la organización y que influye en su comportamiento por ello que muchas empresas realizan encuestas de medición del clima laboral, para llevar a cabo un diagnóstico, es conveniente conocer las diversas dimensiones que podría tener falencias en cuanto al clima y buscar soluciones ante lo diagnóstico:

El siguiente punto indicaremos las diferentes dimensiones del clima laboral, propuestas por Chiavenato (1999):

A. La Motivación.

Es el impulso del ser humano para poder actuar que es provocado por un estímulo externo o interno en sus procesos mentales. La Motivación se asocia con el sistema de cognición del comportamiento humano puede cambiar en diferentes casos:

- a. El comportamiento es causado. Estímulos interno o externo que originan un comportamiento.
- b. El comportamiento es motivado. El comportamiento es dirigido y orientado por la persona.

- c. El comportamiento está orientado hacia objetivos. Es el impulso, el deseo que tiene una persona, para cumplir sus objetivos.

B. Comunicación.

Para Chiavenato (2016), en todos los niveles en la organización, el grupo social se está comunicando, ya que están adquiriendo y difundiendo información, se suele describirse como el flujo de mensajes, la Comunicación es el proceso que sirve para compartir información con otras personas, La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las entidades intercambian información con sus colaboradores.

Funciones de la comunicación:

- a. Control: La comunicación influye también en el comportamiento humano, sea formal o informal, es por ello que tiene la función de control por diferentes razones y a todo nivel.
- b. Motivación. La comunicación propicia la motivación cuando orienta a cumplir metas y tienen que alcanzar resultados.
- c. Expresión de emociones. La comunicación también se expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción, ya que es un medio de expresión.
- d. Información. La comunicación facilita la toma de decisión.

C. Estabilidad.

Sabes que la organización tiene un sistema social interno, que internamente pueden tener conflictos debido en muchos casos de insatisfacción en su ambiente de trabajo, es por ello que la interacción saludable entre colaboradores y la organización es un proceso de reciprocidad, ya que la empresa espera que el trabajador responda a los objetivos organizacionales y los colaboradores esperan ser recompensados a través de su remuneración, de la seguridad que brinda la empresa en la posición que ocupa en la organización; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas, cumpliendo con las metas organizacionales.

En estabilidad distingue 2 tipos de contratos:

- a. Contrato formal: Se da por escrito, se basa principalmente en las normas laborales que rigen la legislación, donde formalmente es pactado la remuneración, condiciones laborales, beneficios laborales, funciones del cargo, horarios etc.
- b. Contrato Psicológico: Nos habla de las expectativas que los colaboradores tienen hacia la organización del desarrollo no solo profesional si no el personal, esto va a influir en su comportamiento.

D. Seguridad

Es una de las principales áreas que en los últimos tiempos ha tomado mayor importancia en las empresas, en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, ya que en la legislación peruana lo regula en su ley 29783.

La salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales áreas de prevención de los colaboradores que conforman la organización en cuanto a salud se busca mejorar su bienestar físico, mental y social, para de esta manera prevenir las ausencias por enfermedades común o profesionales que de alguna manera genera gasto laboral a la organización.

Las organizaciones crean programas y actividades para la concientización de las condiciones de trabajo tanto físicas y psicológicas en la organización.

- a. Higiene laboral: conjunto de normas y procedimientos que busca cuidar los ambientes físicos, diagnosticando a tiempo los futuros peligros que ponen en riesgo la salud del colaborador.
- b. Un plan organizado: Tópicos en la organización que incluye la prestación de servicios básicos de salud, de acuerdo con la ley piden un médico perenne en la organización cuando el número de trabajadores es mayor a 500.
- c. Exámenes médicos ocupacionales; los de ingreso anual o bienio acuerdo al rubro de la empresa y los de retiro.
- d. Seguro complementario de trabajo de riesgo: son seguros que protegen al trabajador en caso sufran un accidente en su área de trabajo, este tipo de seguros cubre en caso de enfermedades profesionales y pensiones en caso fue el caso.
- e. Seguridad social: Protección en caso de subsidios que protegen al trabajador por periodos prolongados de descansos médicos por enfermedades, accidentes comunes o de trabajo.

- f. Servicios de salud: En caso de Perú todo trabajador que se encuentre trabajando de manera formal goza de la seguridad social en salud, donde la atención que reciben es para el trabajador, conyugue y sus hijos menores de edad.
- g. Prevención de riesgos: los trabajadores que estén expuestos a riesgo de tipo químico, físico, biológico, las empresas tienen la obligación de tener protocolos de prevención.
- h. Servicios adicionales: Como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad; estos incluyen, programa informativo con la intención de mejorar los hábitos de vida, convenios con diferentes instituciones, recreativos y educativos, para los colaboradores y familiares.

2.2.5 Efectos del clima organizacional

Según Blasquez Lilia (2013), publicación sobre El clima organizacional nos dice que afecta directamente al trabajador, ya que es la interacción que se tiene puede afectar la seguridad que pueden sentir los trabajadores a su ambiente de trabajo, al igual los débiles canales de comunicación, inseguridad, desempeño y demás factores Es por ello que el análisis del clima organizacional suele considerar diferentes dimensiones en la organización

- a. Ambiente físico: Espacios, equipos, mobiliarios y las estructuras de la organización, como el tamaño de la organización.
- b. Ambiente social: Interacción entre los miembros de la organización, sea positiva o negativa.

- c. Comportamiento organizacional: Conducta de los miembros en la organización.
- d. Comunicación: Stephen Covey nos dice que existe relación entre confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación.
- e. Liderazgo: el estilo de mando dentro de la organización.
- f. Identidad-Pertenencia: el colaborador siente que es parte de la empresa y cumple con las metas organizaciones ya que crea identidad y tiene mayor participación en la organización.
- g. Motivación: sentimiento que mueve al trabajador en la organización en su labor, cuando hay un grado mayor de motivación en los colaboradores mejora el sistema y por ende el clima organizacional.

2.3. Definición Conceptual

Ambiente físico: son las condiciones de trabajo y las condiciones físicas del trabajador como lo son físicas, tiempo y social que influye en el comportamiento y el desempeño de su trabajo, Chiavenato (1999).

Clima laboral: Es la percepción de los trabajadores con la organización en donde se desarrollan profesional y personal, se da con el involucramiento con la organización, con la medición permite tener un diagnóstico y buscar acciones para corregir o fortalecer el clima en la organización (Palma, 2004).

Comunicación: Es la transferencia de signos, que emiten mensajes con significados hacia el receptor (Robbins y Coulter, 2005)

Condiciones Laborales: Nos habla de los salarios y a otras formas de compensación, Afectan la calidad de vida del trabajador y sus familias, así como el desarrollo económico y social” (ISO 26000)

Motivación: Encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo” (Chiavenato, 1994).

Rendimiento laboral: Se refiere a los comportamientos y las acciones de los trabajadores en la organización y que son medidos en base a sus competencias y los logros ya sean positivos o negativos (Motowidlo 2003)

Satisfacción laboral: Es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que es observada en sus actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en la organización (García, 2010).

Trabajo: Actividad humanas que es retribuido con un salario que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de un grupo o proveen los medios de sustento para los individuos.” (OMS, 1999).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

La investigación es del tipo descriptivo, ya que son aquellos estudios que se realizan de forma interpretativa sobre los resultados encontrados.

Los estudios descriptivos miden de manera más independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible de la realidad de la problemática (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, se trata de una investigación de enfoque cuantitativo según el manejo de los datos, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas utilizar procesos estadísticos y realizar la medición de las dimensiones y variable.

3.2. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental de corte transversal, ya que es aquel estudio que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Según Kerlinger (1979, p. 116) "El estudio no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones"

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Se grafica de la siguiente manera:



Figura 2 Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores administrativos)

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

Para esta investigación solo se trabajará con el personal administrativo de la empresa Suisegur SAC, la población es de 56 colaboradores administrativos de distintos sexos (17 mujeres y 32 varones) de diferentes puesto que cuenta la empresa. Muestra

3.3.2 Muestra

Es intencional, no probabilístico y de tipo censal por tanto comprende a la totalidad de la población, con la excepción de aquellos que no cumplen con los criterios de inclusión. Obteniendo finalmente a una muestra de 49 colaboradores administrativo

Criterios de inclusión de los colaboradores:

- Colaboradores administrativos de la empresa Suisegur S.A.C
- Edad comprendida a partir de 23 a 65 años.

- Colaboradores de ambos sexos
- Colaboradores con más de 3 meses de servicio

Criterios de exclusión de los colaboradores:

- Trabajadores operativos y vigilantes de seguridad
- Conductores y personal de servicio de resguardo

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el Clima organizacional y tiene como objetivo determinar los niveles del clima organizacional del personal administrativo de la empresa Suisegur S.A.C, con el único fin de buscar el bienestar de los trabajadores, centrándose en 4 dimensiones estudiadas como la motivación, comunicación, estabilidad y seguridad.

Los datos sociodemográficos a considerar en la población, son el sexo y la edad de la población.

Tabla 1: Operacionalización de la variable de clima organizacional medida con el instrumento EDCO.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MEDIDAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Para Chiavenato, El clima Organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.	Para Chiavenato, Las investigaciones sobre el clima organizacional reúnen información acerca del campo psicológico del ambiente de trabajo de las personas y su sensación personal en ese contexto de la empresa. El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras dentro de la organización los niveles de comunicación, como se sientan motivados en su trabajo, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante.	MOTIVACION	1. Relación interpersonal con sus compañeros 2. El ambiente de trabajo es amistoso y bueno.	1 al 10	1.SIEMPRE 2.CASI SIEMPRE
			COMUNICACIÓN	1. Estilo de dirección. 2. Comunicación efectiva y oportuna con sus líderes. 3. Se concede al trabajador mayor autoridad y libertad para dar opiniones.	11 al 20	3.ALGUNAS VECES
			ESTABILIDAD	1. Retribución 2. Sentido de pertenencia	21 al 30	4.MUY POCAS VECES
			SEGURIDAD	1.Riesgo y desafíos en el trabajo 2. En el trabajo el apoyo es solidario. 3. Disponibilidad de los recursos que da la empresa.	31 al 40	5.NUNCA

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica para determinar el clima organizacional dentro de la empresa Suisegur S.A.C, es la encuesta y su instrumento, es el cuestionario con preguntas cerradas.

A continuación, se brinda la descripción del instrumento empleado.

Ficha Técnica: Cuestionario de Clima Organizacional

- Autores: Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana (2010).
- Procedencia: Santafé de Bogotá (Fundación Universitaria Konrad Lorenz)
- Forma de Administración: Individual
- Ámbito de Aplicación: Va dirigida a funcionarios de una empresa del área administrativa.
- Duración: 20 minutos (aprox.)
- Ítems del cuestionario: el cuestionario cuenta con 40 ítems
- Descripción de la prueba: El cuestionario está constituido por ítems que son de tipo cerrado con respuestas ordenadas en escala de Likert. Permite conocer, el clima organizacional a través de la evaluación de 4 dimensiones: Motivación, Comunicación, Estabilidad, Seguridad.
- Calificación: Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación:

Tabla 2: Escala del cuestionario Clima Organizacional

<i>Siempre</i>	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
5	4	3	2	1

Elaboración Propia

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

Baremo de interpretación del Instrumento:

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

Tabla 3: Baremo de la variable Clima Organizacional

<i>Categorías</i>		I.	II.	III.	IV.	TOTAL
1	Muy malo	(10-18)	(10-18)	(10-18)	(10-18)	40 – 72
2	Malo	(19-27)	(19-27)	(19-27)	(19-27)	73 -105
3	Regular	(28-36)	(28-36)	(28-36)	(28-36)	106 -138
4	Bueno	(37-45)	(37-45)	(37-45)	(37-45)	139 -171
5	Muy bueno	(46-50)	(46-50)	(46-50)	(46-50)	172 – 200

Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: Datos sociodemográficos de los colaboradores administrativos de acuerdo al género.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUJER	17	34,69
	VARON	32	65,31
	Total	49	100

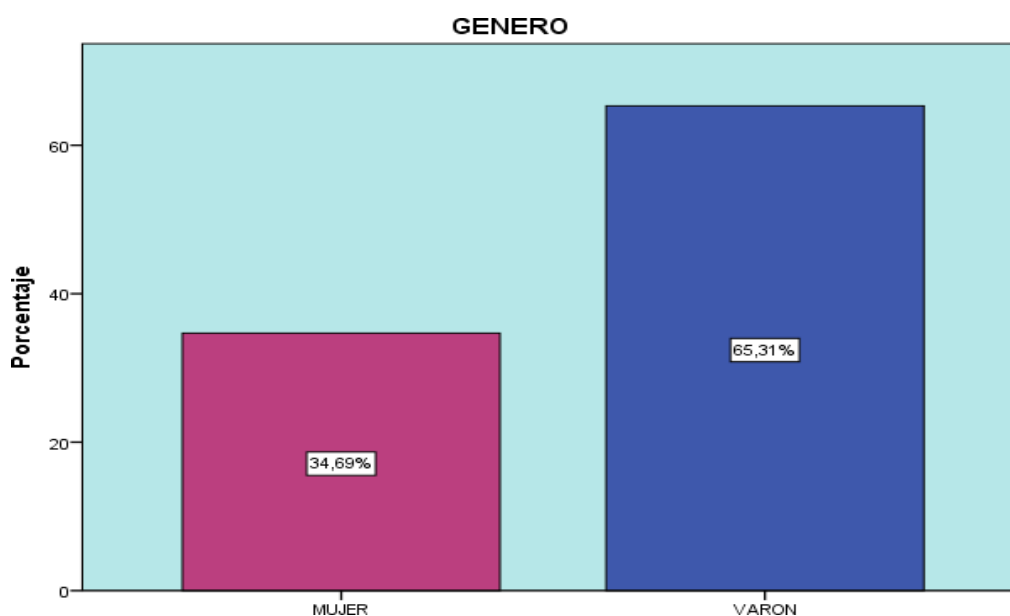


Figura 3: Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad Suisegur S.A.C. de acuerdo al género.

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa que el 65,31% (32 trabajadores) son de sexo masculino y el 34,69 % (17 trabajadores) son del sexo femenino. Comprobándose la superioridad en cantidad poblacional de los varones sobre las mujeres en la empresa.

Tabla 5: Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad Suisegur S.A.C de acuerdo a la edad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	23 a 30	14	28,57
	31 a 41	16	32,65
	42 a 54	12	24,49
	55 a 65	7	14,29
	Total	49	100,0

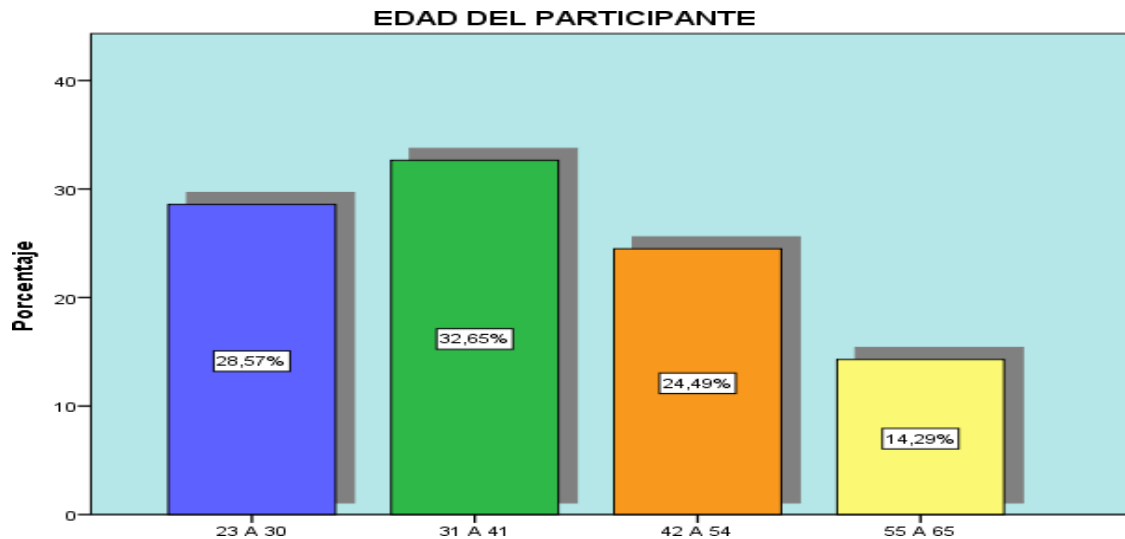


Figura 4. Datos sociodemográficos de trabajadores administrativos de la empresa de seguridad Suisegur S.A.C de acuerdo a la edad

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa que el 28,57% tienen edades entre 23 a 30, el 32,65 % tienen entre 31 a 41 años, el 24,49% tienen entre 42 a 54 años, únicamente el 14,29% tienen entre los 55 y 65 años.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 6: Nivel Total de Clima Organizacional de los trabajadores de la empresa Suisegur.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	12,24
	Regular	40	81,63
	Bueno	3	6,12
	Total	49	100,0

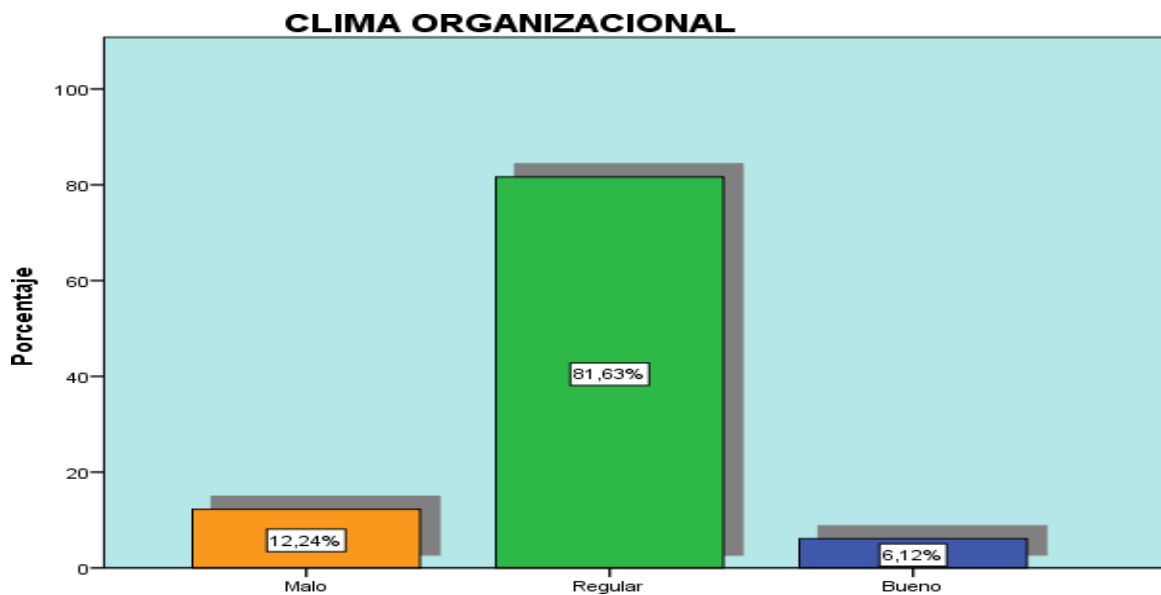


Figura 5: Nivel Total de Clima Organizacional.

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa que para el nivel total de Clima Organizacional existe una incidencia del 81,63% seguido por un 12,24% que presenta un nivel malo y el 6,12% que presenta un nivel bueno, lo que quiere decir es que los niveles de clima se encuentran en niveles regulares.

Tabla 7: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Motivación:

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Válido</i>	Malo	12	24,49
	Regular	27	55,1 ^o
	Bueno	10	20,41
	Total	49	100,0

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C– 2018

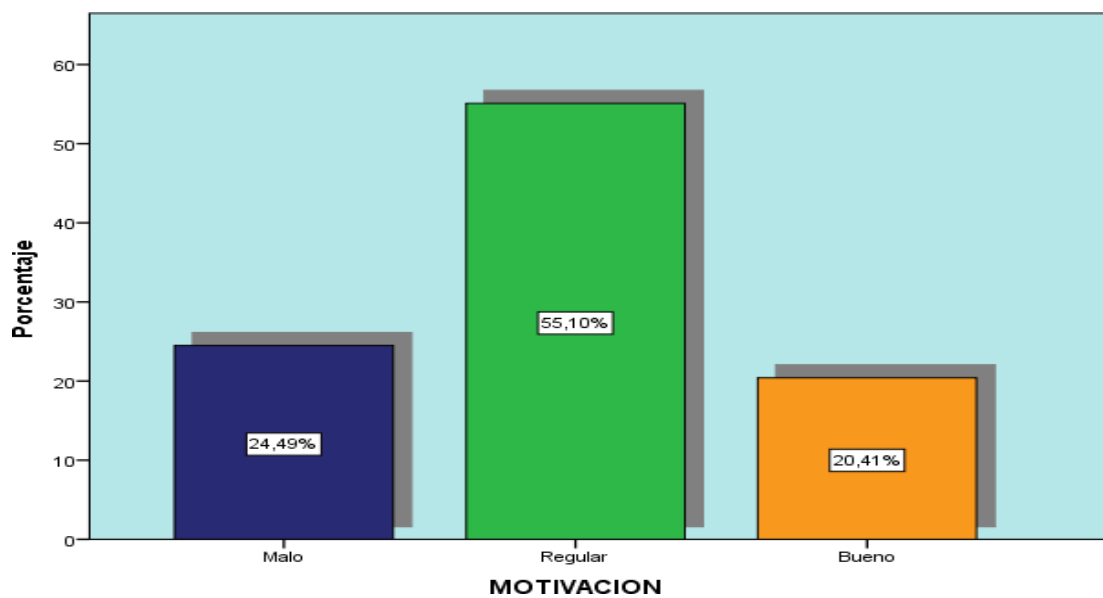


Figura 6: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Motivación

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa dentro de la dimensión Motivación, una incidencia del 55,10% que presentan un nivel regular, seguido por un 20,49% que presenta un nivel malo y el 20,41% presenta un nivel bueno.

Tabla 8: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Válido</i>	Malo	15	30,61
	Regular	28	57,14
	Bueno	6	12,24
	Total	49	100,0

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C– 2018

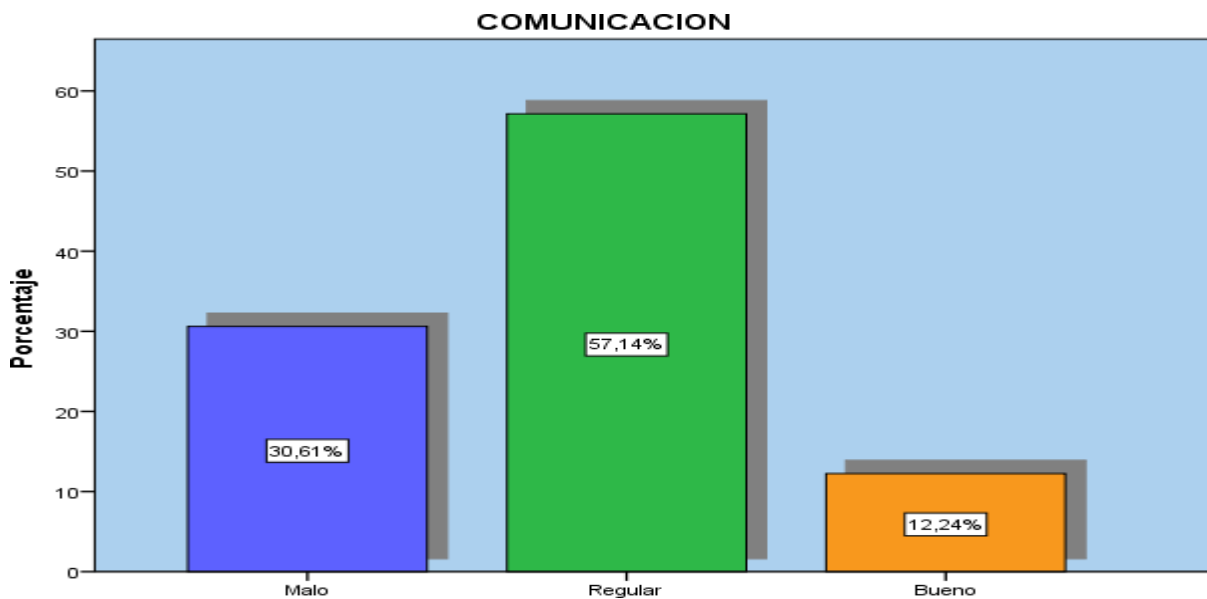


Figura 7: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Comunicación

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa dentro de la dimensión Comunicación, una incidencia del 57,14% que presentan un nivel regular, seguido por un 30,61% que presenta un nivel malo y el 12,24% presenta un nivel bueno.

Tabla 9: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Estabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Válido</i>	Muy malo	1	2,04
	Malo	19	38,78
	Regular	27	55,10
	Bueno	2	4,08
	Total	49	100,0

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa de seguridad SUISEGU S.A.C– 2018

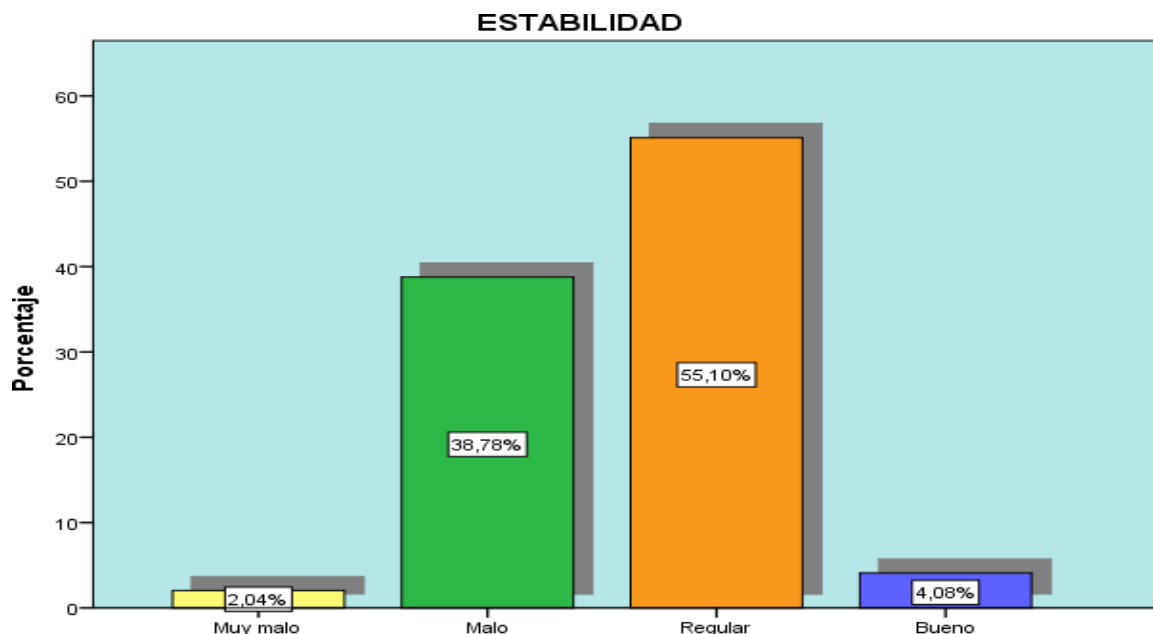


Figura 8: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Estabilidad

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa dentro de la dimensión Estabilidad, una incidencia del 55,10% que presentan un nivel regular, seguido por un 38,78% que presenta un nivel malo, un 4,08% que presenta un nivel bueno y el 2.04% que presenta un nivel muy malo.

Tabla 10: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	1	2,04
	Malo	10	20,41
	Regular	23	46,94
	Bueno	15	30,61
	Total	49	100,0

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa de seguridad SUISEGUR S.A.C- 2018

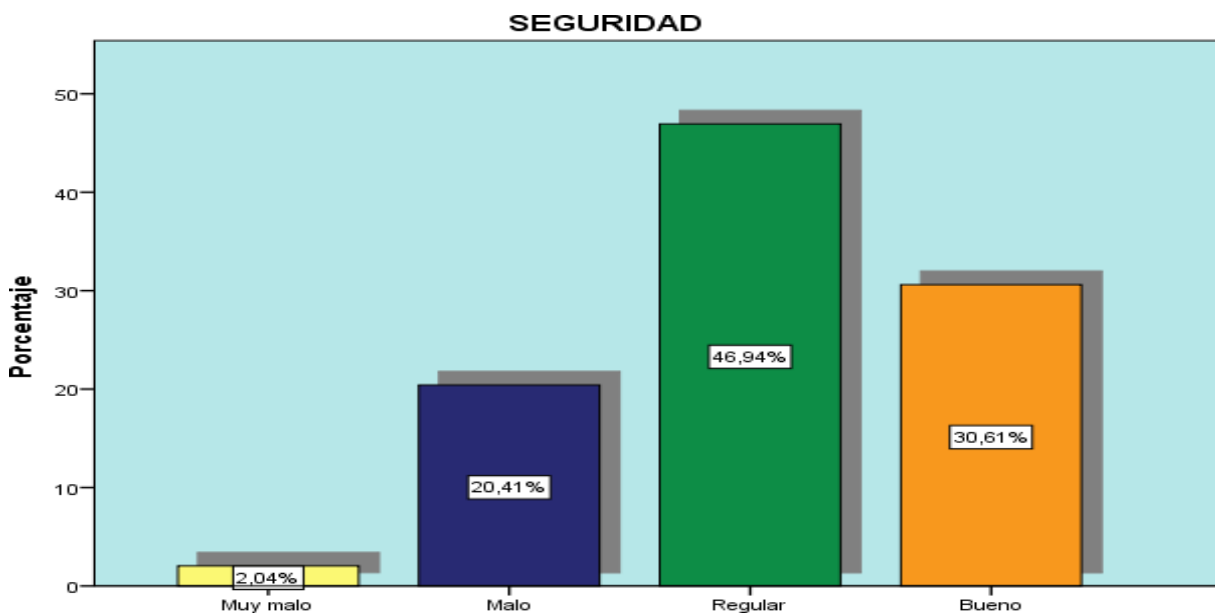


Figura 9: Nivel de Clima Organizacional según la Dimensión Seguridad

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura mostrada se observa dentro de la dimensión Seguridad, una incidencia del 46,94% que presentan un nivel regular, seguido por un 30,61% presenta un nivel bueno, un 20,41% que presenta un nivel malo y el 2,04% presenta un nivel muy malo.

4.3. Procesamiento de los Resultados

Para el procesamiento de las encuestas, se elaboró una base de datos en Microsoft Excel donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación sobre los niveles de clima organizacional en la empresa de seguridad Suisegur S.A.C.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel para la tabulación y vacío de datos de las encuestas realizadas al personal administrativos.

4.4. Discusión de los resultados

A partir de nuestros resultados encontrados en nuestra investigación el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área Administrativa de la empresa de seguridad Suisegur S.A.C año 2018, para esto se trabajó en 4 dimensiones que para nosotros es importante en el correcto desempeño y la mejora del clima dentro de la organización como lo son motivación, comunicación, estabilidad y seguridad.

En cuanto a nuestro objetivo principal se encontró una incidencia de niveles regulares con el 81.63 % en cuanto al clima dentro de la organización, los adecuados canales de comunicación en todos los niveles jerárquicos nos da con estos resultados se busca mejorar el clima organizacional creando ambientes cálidos y saludables de trabajo, encontrando diferencia con el estudio de Sierra García (2015), quien estableció que el clima organizacional del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena

comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo cual le da las herramientas para poder actuar a corto plazos en crear estrategias para mejorar el clima organizacional.

En cuanto a las dimensiones estudiadas se observa lo siguiente:

En la dimensión motivación se observa que el personal administrativo de la empresa Suisegur S.A.C presenta niveles regular con un 55,10%, solo el 20.41% se encuentran en niveles buenos lo cual quiere decir que no es tan desfavorable, estos resultados tienen relación con el estudio de Sum Mazariegos (2015), en su investigación titulada Motivación y desempeño laboral, realizada en las áreas administrativas de la empresa de alimentos, con resultados favorables en cuanto a la motivación de los trabajadores y como esta dimensión tiene gran incidencia en el desempeño laboral y en el comportamiento de sus colaboradores en sus puestos de trabajo sobre todo cuando se sienten reconocidos, lo cual favorece a la organización en cumplir con los objetivos, este trabajo nos da una mayor visión para trabajar diferentes dimensiones que se ven afectados por la desmotivación esto da herramientas al área gestión humana y la gerencia general para poder trabajar.

En la dimensión comunicación se puede observar que un 57,14% presentan un nivel regular, mientras que el 30,61% presentan un nivel malo, eso nos quiere decir que los canales de comunicación no son los adecuados dentro de la organización, este resultado tiene inferencia con la tesis de Williams, L. (2013) denominado "Estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia pública" el resultado de Clima Laboral, se puede evidenciar que la comunicación está entre las dimensiones más bajas con un 34 % muy

parecido a nuestra investigación en cuanto a niveles malos, es por ello que se debe actuar para mejorar los canales de comunicación entre las miembros de la organización logrando una comunicación en cascada.

En la dimensión de estabilidad se puede observar que un 55.10% presentan un nivel regular, lo que significa que el personal administrativo de la empresa, no se sienten muy seguros en el ámbito laboral, se encuentran disconformes con la remuneración, no tienen sentido de pertenencia con la organización, y sienten que su trabajado no es bien reconocido. Este resultado tiene relación con el estudio de Verdugo y López (2013), en el cual se observa que existe un desorden en los altos directivos de la empresa, muchos de los trabajadores no están de acuerdo como se manejan internamente la empresa debido a que no le dan importancia a su personal empezando por la falta de incentivos, falta de capacitación, ya no se tiene bien establecidas las funciones de cada puesto, debido a este factor es que los trabajadores sienten que su trabajo no es reconocido, tiene inferencia con nuestra investigación ya que nuestros trabajadores muchas veces sienten que no son reconocidos y valorados por sus jefaturas, eso les crea inestabilidad en los trabajadores.

En la dimensión de seguridad se puede observar que el 46,9% presentan niveles regulares y un 30,6 % en nivel bueno, lo que nos indica que nuestros trabajadores no se sienten seguros en sus ambientes de trabajo y esto influye directamente en el clima organizacional de la empresa , esto tiene relación con la investigación de Apaza y Quispe (2016), en el que se observa que la seguridad laboral tiene gran influencia el 36,4% se encuentra en desacuerdo con el clima organizacional y en sus dimensiones que fueron estudiadas en la investigación responsabilidad, recompensa, riesgo, calor,

apoyo, desempeño, conflictos e identidad influye en la salud ocupacional en su nivel de seguridad, la misma que perjudica el bienestar laboral, la estabilidad del trabajador y productividad de la empresa.

4.5. Conclusiones

- Se estableció que los niveles de clima organizacional de la empresa de seguridad Suisegur S.A.C, se encuentra predominantemente en nivel de regular con un 81.63%, con estos resultados lo que se planteara es buscar soluciones de una manera estratégica, buscando el bienestar de nuestros trabajadores administrativos comprometiendo a todos los miembros de la organización.
- En cuanto a la dimensión motivación se observa que un 55,1 % (27 trabajadores) se encuentra en niveles regulares, estas cifras se tendrían que buscar mejorarlas ya que casi la mitad de la población administrativa se encuentra desmotivado en la empresa Suisegur S.A.C.
- En cuanto a la dimensión comunicación se puede llegar a la conclusión que los niveles con mayor incidencia están en niveles regulares con un 57,1(28 trabajadores), siendo una de las dimensiones importantes en el desarrollo de la empresa lo que busca es mejorar estos canales de comunicación en todos los niveles de la empresa Suisegur S.A.C.
- En cuanto a la dimensión estabilidad se llegar a la conclusión que los niveles con mayor incidencia están regulares con el 55,1 % (27 trabajadores), esto nos dice que más de la mitad de los trabajadores no sienten una plena

estabilidad en la organización, generando en ellos dudas o miedos, generando inestabilidad y poco sentido de pertenencia en los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa Suisegur S.A.C.

- En cuanto a la dimensión seguridad se llega a la conclusión que los niveles de mayor incidencia se encuentran en niveles regulares con un 46.9 % (23 trabajadores), lo que nos quiere decir es que más de la mitad de los y trabajadoras no sienten los ambientes de trabajo inseguros, tanto en los ambientes físicos, sociales y de salud, no logrando equilibrar su bienestar y seguridad en los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa Suisegur S.A.C

4.6. Recomendaciones

En base a los resultados alcanzados y conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se establece las siguientes recomendaciones:

- Es recomendable que la empresa sea constante en conocer el clima organizacional, a través de encuestas de clima de manera interna y anónima, con estos resultados comprometer a los líderes de todas las áreas, para de esta manera trabajar en conjunto y generar ambientes cálidos de trabajo.
- Promover la motivación del personal a través de capacitaciones que generen su crecimiento personal y profesional.

- Mantener y mejorar los canales de comunicación entre los miembros de la organización fomentando una comunicación en cascada y estos complementando con medios digitales y escritos, con ayuda de boletines mensuales, reuniones con sus líderes, computadoras y a través de mensajes de texto masivos.
- Realizar evaluación del desempeño de manera anual, 360,180 o 90, para luego de la evaluación el jefe directo tiene la responsabilidad de brindar la retroalimentación, trabajando en conjunto los puntos bajos por trabajar de esta manera se dará mayor estabilidad al trabajador evaluado.
- Realizar programa de mejora y salud en el trabajo, para promover de manera preventiva en los trabajadores riesgos sobre sus áreas y los ambientes de trabajo.
- Se recomienda el fortalecimiento del área de gestión del talento humano y el área de bienestar laboral, con el propósito de implantar programas integrales de capacitación, programas de diferentes campos para ofrecer herramientas a los colaboradores para lograr un cambio de actitud, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Programa promocional de capacitación y talleres para aumentar el clima organizacional **“CONSTRUYENDO JUNTOS”**

5.2 Justificación del programa

El presente programa está basado en mejorar el clima organizacional de la empresa SUISEGUR S.A.C, en base a los resultados encontrados en las encuestas realizadas a los trabajadores de las áreas administrativas, con una incidencia del 81,63% (40 trabajadores) que presentan niveles regulares.

Hoy en día en las empresas peruanas, están dándole mayor importancia a su clima organizacional, como se dice si tienen trabajadores más felices, tendrán trabajadores más productivos e innovadores, cuando los trabajadores se sienten motivados y sienten que son parte del negocio, que con su apoyo la empresa crece, se sienten reconocidos dan el 100% de su desempeño. En la actualidad los trabajadores valoran que las empresas se preocupen por su desarrollo profesional y personal, ya no solo basta con el salario remunerativo, sino que el salario emocional a través de los talleres y capacitaciones desarrollan sus conocimientos, sintiéndose motivados a continuar con su desarrollo y parte fundamental de la empresa.

Ambas partes de la organización son los beneficiados de los talleres que se desarrollen, que se fortalece la marca empleadora, reteniendo capital humano importante para la empresa y atrayendo un mejor talento, por sentirse identificados con la empresa,

con los talleres de habilidades blandas se desarrolla el trabajo en equipo, se mejora los canales de comunicación, motivando a actuar con entusiasmo, que no vean al trabajo como algo aburrido, todo lo contrario a esto que sientan ánimos de ir a trabajar, el logro más grande para la empresa en crecer junto a sus trabajadores, ya que se fortalece el valor de la pertenencia hacia la empresa, trabajando en conjunto empresa – colaborador mejora el clima organizacional, fortaleciendo la cultura y los valores que rigen a la empresa.

Desde el campo de bienestar social en la organización y el área de gestión del talento humano lo que se busca es el desarrollo de todos los colaboradores, como primera instancia se trabaja con los líderes de las áreas administrativas, posteriormente realizar la réplica con todos los trabajadores, repotenciando su talento de líder.

Según (Yonahatan Claudio Mejía Granda, 2018). En su investigación titulada “Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. – Callao 2015 – 2016”, desde una perspectiva del trabajo le ha permitido, es un trabajo participativo, su objetivo principal es proporcionar a la organización una política de Bienestar Social Laboral Integral que permita realizar mejorar la calidad de vida de los colaboradores, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas y proyectos que fomenten el desarrollo integral, como trabajadora social le permite analizar, repensar las acciones para mejorar el clima laboral, se logra mejorar el bienestar de los colaboradores, cumplir con los objetivos de las empresas, aumentar la fidelidad de sus colaboradores, mejorando la calidad de vida, se enfoca en cuatro dimensiones: sociabilidad y beneficios corporativos, reconocimientos, salud y responsabilidad social empresarial, donde elabora

todo un plan de bienestar laboral, poder implementarlo, involucrando a todas las gerencias, los líderes de las diferentes áreas de esta manera mejorar el clima organizacional.

Según nos dice Ezequiel Ander-Eg (1986:380), En su diccionario de trabajo social las relaciones humanas en las empresas lo que busca es la armonización de las relaciones interpersonales en la organización, logran mayor rendimiento del personal, por ello que dentro de las organizaciones se procura que los obreros y empleados sientan la empresa como algo propio, con lo que se logra una mayor integración en la misma atenuando los riesgos de conflictos.

5.3 Establecimiento de objetivos

5.3.1 Objetivo general:

Contribuir con el desarrollo personal y profesional, a treves de talleres y capacitaciones para los trabajadores en busca de mejor el clima organizacional de las áreas administrativas de la empresa suisegur SAC

5.3.2 Objetivos específicos:

- Fomentar en los trabajadores oportunidades de desarrollo personal.
- Mejorar los canales de comunicación en los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa Suisegur sac.
- Desarrollar su capacidad de liderazgo, para de esta forma sean ellos sean los encargados de replicar lo aprendido.

5.4 Sector al que se dirige

En un primer momento será a todos los trabajadores administrativos de la empresa suisegur SAC, con una población de 49, se trabajará con todo el personal de las áreas administrativas gerentes, jefes asistentes, auxiliares y practicantes, una vez que esto se implementa se para replicará a todo el personal operativo en Lima y provincia de las diferentes sedes a nivel nacional.

5.5 Metodología de la Intervención

La metodología será de acción participativa de aprendizaje de carácter sistémico, aplicada al modelo de intervención es de carácter socioeducativo-promocional buscando una acción de formación mediante procesos de concienciación, capacitación, buscando un cambio positivo y desarrollo de habilidades blandas en los trabajadores, generando cambios en su comportamiento dentro de la organización para de esta manera mejorar el clima organizacional.

En la intervención de nuestro programa es de carácter operativo, que busca transformar el ambiente de trabajado de los colaboradores de la empresa suisegur S.A.C (Ander Egg, E., 2013)

La forma de evaluar el aprendizaje de los talleres será de acuerdo a niveles de evaluación de Kirkpatrick tiene 4 fases en el proceso La primera es la reacción, evaluar si los talleres gustaron o no gustó a los trabajadores a este paso se llama "evaluación de servicio", Una segunda etapa es la evaluación del conocimiento adquirido, la tercera es la aplicación de lo aprendido, para lo cual se cuenta con la observación de los grupos, la

cuarta etapa es la medición de resultados, identificando qué aspectos del proceso de aprendizaje impactan en los resultados de la organización (Donald L. Kirkpatrick,2012)

Se dará a través de talleres presenciales, en un periodo aproximado de 8 semanas de 4 horas efectivas de aprendizaje por módulo las temáticas de estos cursos tienen la intención de que todos los trabajadores pueden desarrollar nuevas habilidades de liderazgo, comunicación, seguridad y motivación.

- Exposición teórica.
- Talleres de capacitación.
- Discusión grupal
- Distintas técnicas participativas

Actividades:

En primer momento se desarrolla la campaña de integra para la inscripción a nuestro taller y crear expectativas en el personal administrativos de la empresa SUISEGUR S.A.C

- Coordinar con el área de gestión humana la creación de equipos de apoyo.
- Campañas de intriga, acerca de los talleres y cursos
- Cartelería física y digital: Se implementará carteleras en los espacios de concentración, en los diferentes partes de la empresa con el objetivo promover los talleres.
- Reuniones: Se programará una reunión con el Gerente y líderes de la organización, que pasaran los talleres y cursos.
- Inscripción de los participantes a nuestros talleres de desarrollo de habilidades blandas.

- Desayuno de presentación de los talleres.

5.5.1 Procesos del programa

Proceso 1. Proceso de intriga

Objetivo	Acción	Profesional	Técnicas	Instrumento
Generar intriga en los trabajadores	Informar	Trabajador Social	Entrevista	Tecnología-Pop-up acerca los talleres. Murales de comunicación Interna.

Proceso 2. El clima organizacional y pertenencia.

Actividades	Procedimiento	Tiempo	Material
Campaña de inicio.	Al inicio del programa se recibirá los trabajadores valores organizacionales de la empresa	2 horas	Material de apoyo: globos, decoración del comedor. Desayuno.
Reunión con los lideres	Se realizará una primera reunión con los líderes explicándole la importancia de los valores organizacionales.	2 horas	Laptop, Equipo de Proyector, Ecran y parlantes
Campaña de Intriga	Se utiliza los murales y los computadores para enviar Pop-up por día acerca de los valores organizacionales	1 mes de intriga	Apoyo de sistemas Ayuda del área de diseños Hojas de colores
Lanzamiento	Se lanzará oficialmente los valores organizacionales, en un desayuno de integración con todos los trabajadores de las áreas administrativas. INTEGRIDAD COMPROMISO PASION POR EL SERVICIO SEGURIDAD	4 horas	-Registro de asistencia -material marchandansig -Laptop -Equipo de Proyector -Ecran y parlantes

Desayuno	El día del lanzamiento oficial, se realizará un desayuno oficial con la presentación y líderes de organización	2 horas	-Desayuno de bienvenida. -Decoración del comedor de empleados.
-----------------	--	---------	---

Proceso 3. El clima organizacional y comunicación.

Actividades	Procedimiento	Tiempo	Material
Recepción de los participantes	Registro de asistencia	2 HORAS POR SESION	Registro de asistencia Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes Hojas bond, papelones y plumones de colores.
1. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Técnica de Comunicación no verbal.	2 HORAS POR SESION	
2. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Estrategias de comunicación.	2 HORAS POR SESION	
3. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Tipos de canales de emisión del mensaje.	2 HORAS POR SESION	
4. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Estrategias para una comunicación interpersonal.	2 HORAS POR SESION	
5. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Habilidades de comunicación.	2 HORAS POR SESION	
6. PRACTICO	Trabajos grupales de exposición	2 HORAS POR SESION	
Clausura del taller-desayuno	Se realizará en desayuno y entrega de su diploma de participación.	2 HORAS POR SESION	Desayuno de presentación

Proceso 4. El clima organizacional y seguridad

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL
RECEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	Registro de asistencia y explicación del taller.	2 HORAS POR SESION	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes Hojas bond, papelotes y plumones de colores.
1. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Dinámicas de exploración.	2 HORAS POR SESION	
2. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Identificación y aplicación de actividades.	2 HORAS POR SESION	
3. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Evaluación de las consecuencias.	2 HORAS POR SESION	
4. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	El trabajo en equipo y la retroalimentación	2 HORAS POR SESION	
5. SESION DE TEORIA Y PRACTICA	Las claves de un equipo ganador. Presentación en equipo de dinámicas.	2 HORAS POR SESION	
Clausura del taller- desayuno	Se realizará en desayuno y entrega de su diploma de participación.	2 HORAS POR SESION	Desayuno.

Proceso 4. El clima organizacional y motivación

Actividades	Procedimiento	Tiempo	Material
Recepción de los participantes	Registro de asistencia y explicación del taller.	2 horas por sesión	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes Hojas bond, papelotes y plumones de colores.
1. Sesión de Teoría.	Introducción al Coaching	1 sesión de 3 horas	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes
2. Sesión de Teoría y practica	Favorecer la relajación física y mental, por medio autoconocimiento de tus emociones, aplicación práctica naturales como el Baile, Música, Relajación y Meditación	2 sesión de 3 horas	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes
3. Sesión de Teoría y practica	Promover la reflexión personal y grupal de los participantes, incentivando la toma de conciencia de su propia acción personal como elemento vital para la protección y promoción de la salud.	2 sesión de 3 horas	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes
4. Sesión de Teoría y practica	Fomentar la comunicación, cooperación y armonía entre los participando, aumentando su capacidad de influir positivamente tanto a nivel personal, como en el ámbito laboral, familiar, comunitario y social.	2 sesión de 3 horas	Laptop Equipo de Proyector Ecran y parlantes
Clausura del Taller- desayuno	Se realizará en desayuno y entrega su diploma de participación.	2 horas por sesión	Desayuno clausura

5.6 Recursos

5.6.1. Recursos profesionales

Equipos de trabajo:

- Trabajadora Social
- Psicóloga encargada de las técnicas de observación
- Profesores de ESAN encargados de brindar los cursos.

5.5.2. Recursos materiales

- Sala de reuniones.
- Hojas bond
- Lapiceros
- Cuaderno de notas
- Hojas de colores
- Cartulinas
- Laptop
- Equipo de proyector
- Ecran
- Parlantes
- Micrófono
- Bocaditos
- Gaseosas
- Vasos descartables
- Servilleta

5.7 Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN						MESES				
Actividad	Dirigido a	N° participantes	Frecuencia	Duración	Costo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
1 Pertenenencia	Todas las áreas administrativas de la organización	49	Inter diario	1 mes	interno					
2 Comunicación Efectiva		49	2 veces al mes	8 horas	Externo- S/. 5000					
3 Trabajo en Equipo		49	2 veces al mes	16Horas	Externo- S/. 4000					
4 Motivación		49	todo el viernes	30 horas	Externo- S/. 5000					

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Apaza M y Quispe C (2016), tesis Clima organizacional y su influencia en la salud ocupacional del personal de reparto terciarizado – distribuidora Backus – Juliaca 2013.
- Bardales P (2015). Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública de nombre “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015”.
- Blasquez Ruiz Ana Lilia. (2013, Mayo 2). *Grupos y equipos formales e informales de trabajo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/grupos-y-equipos-formales-e-informales-de-trabajo>
- Carlos S y Felipe C (2013-2014)-clima laboral en Latinoamérica 2013 – 2014
- Calderón H y Álvarez G (2010) clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004)
- Calderón G, Noemí (Perú – Lima 2017) tesis de “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017
- Calahorrano C y [Suárez E a](#) (2015) en su tesis sobre la influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la cooperativa de ahorro y crédito “La Nueva Jerusalén”.
- Chiavenato I (2002), en su libro gestión del talento humano, editorial. Mac Graw Hill. México.
- Chiavenato I (2002 Higiene Laboral. Recuperado de: http://www.academia.edu/13313885/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion.

Cruz M (2016), en la investigación para obtener el título profesional denominada “influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores la empresa "p & d andina s.a. Jequetepeque.

Diario el Portafolio (28 de marzo del 2014), en los últimos años son cada vez más las empresas que se embarcan en el desafío de gestionar su clima organizacional.

Hernández S y Baptista L (2006), Metodología de la Investigación., Mcgraw-hill México 4ª edición.

Daniel G (2017). El líder resonante crea más. México: debolsillo.

Diario Gestión, edición del ceo en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio.

García V, (2010) Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, sobre la gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral

Huamani Córdova, Nathaly Nancy (2013). el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013.

Likert (1961). Nuevos patrones de gestión. New York McGraw Hill.

Litwin y Stinger (1978). Motivación y clima organizacional. Boston: Harvard Business School Press.

Luxor Technologies (2012). Dialogo Eficaz. Recuperado de:

<http://www.luxortec.com/blog/dialogo-eficaz/>.

Forero M, Rincon X y Velandia M (2008) en su tesis titulada “Motivación, Liderazgo y Sentido de Pertenencia. Clima Organizacional Flores la Valvanera Ltda.”

Maslow (1943). Una teoría de motivación humana. Revisión psicológica, vol. 50, pp. 370-

396. Recuperado de <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Mejía G (2018). “Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. – Callao 2015 – 2016”.
- Medrano A y Serrano L. (2004) la motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.E.H., asesores integrales de salud, C.A.
- Naylor, P y Ilgen (1980). Una teoría del comportamiento en las organizaciones. Academia de prensa, New York, Recuperado de:
<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/86660/3830270212.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro Rubio, Elena. (2006). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.
- OIT (2009). La Organización Internacional del Trabajo y la lucha por la justicia social
Recuperado de:
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_104680.pdf.
- Robbins, S. (1998). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. Séptima Edición, México.
- Ruíz (2008). Sociología de las organizaciones complejas. (24). Universidad de Deusto.
- Santamaría, F y Zaña K (2015). Percepción del Clima Laboral de los trabajadores
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf.
- Stephen P y Coulter M. (2005) Administración 8va Edición.
- Salldoval C (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas

Sierra García María Alejandra (2015) en su tesis para la obtención del grado le licenciada con el siguiente título "el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, av." campus "san pedro Claver, s. j." de la Verapaz san juan Chamelco, alta Verapaz.

Palma C (2005), realizó un estudio que lleva por nombre: motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.

Pérez T y Rivera C (2013), en la investigación obtener el grado académico de magíster en gestión empresarial; clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013

Proaño C (2014); en su tesis para la obtención del grado académico de magister en gestión del talento humano, "análisis de la influencia del clima laboral en el crecimiento de la empresa y la productividad de los colaboradores de la empresa letargo del ecuador s.a".

[Uguña S e](#) (2013) clima laboral calidad de servicio satisfacción laboral.

Uría, d. (2011). el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ándelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato (tesis de pregrado). universidad técnica de Ambato, Ambato, ecuador

Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá. Colombia - Revista diversitas perspectivas en psicología - vol. 2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/679/67920212>

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica
Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yacila, M. (Trujillo, 2017). Clima Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI

Villadiego M, Aixa y Alzate G, Karla, en su tesis análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en petroleum & logistics s.a.s. en la ciudad de bogotá, durante el primer semestre de 2016

<http://www.greatplacetowork-ca.com/nuestros-servicios/evalua-a-tu-organizacion/evaluacion-de-trust-indexc>.

<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>, Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.

http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/676896/ct3conceptos_climalaboral3.pdf.

<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>

<http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>.

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/marca-empleadora-gana-empresa-trabajador-estrategia-97878>.

ANEXOS

Anexo n° 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE	METOLOGIA	POBLACION
¿Cuáles es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?	Determinar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018	CLIMA ORGANIZACIONAL		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES		
¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión motivación en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?	-Identificar según la dimensión motivación el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018	MOTIVACION	-Tipo de investigación: descriptivo-transversal.	<p>Para esta investigación se trabaja con todo el personal administrativo de la empresa suisegur sac, la población total son 56 trabajadores en los diferentes puesto que cuenta la empresa</p> <p>Muestra: Se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS), nos da la cantidad de 49 personas encuestadas de manera aleatoria.</p>
¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión comunicación en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?	- Identificar según la dimensión comunicación el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018	COMUNICACIÓN	-Método de investigación: cuantitativo -	
¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión estabilidad en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?	- Identificar según la dimensión estabilidad el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018	ESTABILIDAD	-Técnica: encuesta cuestionario -	
¿Cuál es el nivel de clima organizacional según la dimensión seguridad en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018?	-Identificar según la dimensión seguridad el nivel del clima organizacional en los colaboradores del área Administrativa de la empresa de seguridad SUISEGUR, Periodo 2018	SEGURIDAD		

Anexo n° 2: INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la encuesta.

Fecha _____
Edad _____

Sexo _____

MOTIVACION	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones:	1	2	3	4	5
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo:					
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo:					
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo:					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes:					
6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:					
7. Mi jefe tiene una actitud positiva con el grupo de trabajo:					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo:					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:					
10. Mi jefe desconfía del grupo de trabajo:					
Comunicación	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa:					
12. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa:					
13. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo:					
14. Entiendo de manera clara las metas de la empresa:					
15. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas:					
16. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas:					

17. Los directivos dan a conocer los logros de la empresa:					
18. Las metas de la empresa son poco entendibles:					
19. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente:					
20. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras:					
Estabilidad	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
21. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial:					
22. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo:					
23. Sin remuneración trabajo horas extras:					
24. Sería más feliz en otra empresa:					
25. La empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño:					
26. La empresa brinda estabilidad laboral:					
27. La empresa contrata personal temporal:					
28. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales:					
29. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:					
30. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras:					
Seguridad	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
31. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades:					
32. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa:					
33. Los servicios de salud que recibo en la empresa son óptimos:					
34. Realmente me interesa el futuro de la empresa:					
35. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo:					
36. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado:					
37. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo:					
38. La iluminación del área de trabajo es deficiente:					
39. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno:					
40. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales:					