

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de suficiencia profesional

Clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Pedro Alexandre Gómez Arévalo

Lima-Perú

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Reginaldo Gomes de Melo y Flor Moraima Arévalo Martínez, por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos de vida a seguir.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Los profesores que formaron parte del seguimiento de dicho trabajo, por su esfuerzo y dedicación quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mí que pueda culminar con éxito dicho estudio.

Para finalizar, agradecer el inmenso apoyo que tuve para tener las facilidades de poder conseguir la información requerida para el trabajo de investigación a la Abogada Julissa Mazuelos Urbina, el Licenciado en psicología Christofer Vásquez Ibarra y a la Abogada Janeth Cornejo Cabrera.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.- 2017, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente,

Pedro Alexandre Gómez Arévalo

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	21
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	22
Capítulo II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Internacionales	25
2.1.2. Nacionales	29
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Definiciones conceptuales	46
Capítulo III: Metodología	
3.1 Tipo y diseño utilizado	49
3.2 Población y muestra	49
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización	50
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	53
Capítulo IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados	
4.1. Procesamiento de los resultados	61
4.2. Presentación de resultados	61
4.3. Análisis y discusión de los resultados	67

4.4.	Conclusiones	68
4.5.	Recomendaciones	69
Capítulo V: Intervención		
5.1	Denominación del programa	70
5.2	Justificación del problema	70
5.3	Establecimiento de objetivos	72
5.4	Sector al que se dirige	73
5.5	Establecimiento de conductas problemas/meta	73
5.6	Metodología de la intervención	74
5.7	Instrumentos/material a utilizar	75
5.8	Cronograma	75
Referencias bibliográficas		79
Anexos		86
Anexo 1: Matriz de consistencia		86
Anexo 2: Instrumento		88
Anexo 3: Carta de permiso		89
Anexo 4: Hoja de ruta		90
Anexo 5: Carta de confirmación		91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías Diagnósticas Escala CL- SP	57
Tabla 2. Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC	58
Tabla 3. Prueba de normalidad Escala CL- SPC	59
Tabla 4. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación clima laboral	61
Tabla 5. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones del clima laboral	41
Figura 2. Variables del clima laboral	42
Figura 3. Niveles de motivación.	46
Figura 4. Características que describen el clima laboral.	50
Figura 5. Prueba de normalidad.	59
Figura 6. Resultados de clima laboral	64
Figura 7. Resultados de autorealización como factor del clima laboral	64
Figura 8. Resultados de involucramiento laboral como factor del clima laboral	65
Figura 9. Resultados de supervisión como factor del clima laboral	65
Figura 10. Resultados de comunicación como factor del clima laboral	66
Figura 11. Resultados de condiciones laborales como factor del clima laboral	66

RESUMEN

El presente estudio, de tipo descriptivo y diseño no experimental, tiene como objetivo determinar el clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María – Lima. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Clima laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) que evalúa el nivel de percepción del ambiente laboral. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de ambos sexos, de diversas edades y diversos puestos de trabajo, se utilizó un muestreo censal. Los resultados obtenidos mostraron que el 48 % de los trabajadores consideran que el clima laboral es “desfavorable” y el 3 % consideran que el clima laboral es favorable; de igual manera se obtuvieron resultados de los 5 factores que engloban el clima laboral, los cuales todos tuvieron un alto porcentaje en la categoría de “desfavorable”. En base a este estudio se elaboró un programa de intervención llamado “Modificación del clima laboral” con el objetivo de modificar el clima laboral dentro de la institución y mejorar la percepción de los trabajadores.

Palabra clave: Clima laboral, Ministerio de Trabajo, Área de empleo.

ABSTRACT

The present descriptive and non - experimental design aims at determining the predominant working climate that abounds in the employment area of the Ministry of Labor and Employment Promotion, which is located in the district of Jesús María - Lima. The instrument that was used was the Occupational Climate Scale developed by Sonia Palma Carrillo (2004) that evaluates the level of perception of the work environment. The sample consisted of 60 workers of both sexes, of diverse ages and diverse jobs, a census sampling was used. The results obtained showed that 48% of the workers consider that the working climate is "unfavorable" and 3% consider that the working climate is favorable; Results were also obtained from the 5 factors that encompass the labor climate, all of which had a high percentage in the "unfavorable" category. Based on this study, an intervention program called "Modification of the working environment" was developed with the aim of modifying the working environment within the institution and improving the perception of workers.

Key word: Labor climate, Ministry of Labor, Employment area.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada Clima Laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental. Enfocado en el área organizacional de psicología, teniendo como sujetos de estudio a los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María- Lima.

Como objetivo general tiene determinar el clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María - Lima, teniendo como elementos fundamentales para la investigación los 5 factores que engloban el clima laboral.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de como el clima laboral afecta a las empresas y los trabajadores a nivel mundial y en la institución donde se desarrolla el estudio.

En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se presentan antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III se explica la metodología de la investigación; la variable y la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento de medición.

En el capítulo IV se explica la técnica de procesamiento de resultados; así mismo nos muestra las tablas de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalizando, en el capítulo V se presenta el programa de intervención psicológico, con el fin de poder modificar el clima laboral dentro de la institución.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial en las organizaciones, el clima laboral o también llamado clima organizacional es considerado como un aspecto importante para alcanzar un alto nivel de eficiencia laboral, ya que influye directamente con el desempeño laboral de los trabajadores y esto se puede observar en los resultados que la empresa obtiene. Medir el clima laboral brinda a las organizaciones un indicador positivo que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados. (Hernández, 2012)

En América Latina las organizaciones que utilizan antiguos métodos estructurales pueden llegar a ser obsoletos, si no se usan patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico diferente sería útil para la dinámica de la organización, teniendo un impacto positivo e incidiendo en el estilo de dirigir; creando un ambiente de trabajo motivador. El clima laboral es fundamental al realizar un análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos tener en cuenta, de qué manera puede beneficiar a las empresas a nivel mundial. Estudiar el clima laboral nos ayuda a detectar factores y variables que influyen en la conducta y desempeño de los empleados en el trabajo. Así mismo esta conducta no es resultado de los factores que existen dentro de la organización, sino que estos factores dependen de la percepción que tengan los trabajadores, las cuales son actitudes, interacciones y experiencias que el personal tenga dentro de la institución.

Lo cual indica que el principal recurso de una empresa, es el recurso humano, el poder dar un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado de vital importancia, ya que un empleado motivado se siente encaminado en asumir sus responsabilidades y dirigir su conducta dentro

de la empresa, hacia la excelencia; Por lo contrario un clima laboral desfavorable, que presente deficientes medios de comunicación, estilos inadecuados de liderazgo y sistemas de reconocimiento nulos, ocasionara que el trabajador presente faltas, retrasos, conflictos y un desempeño laboral deficiente. Es por eso que por lo mencionado anteriormente es necesario optar por un clima laboral favorable de trabajo, teniendo como resultado un desempeño óptimo de parte del personal de trabajo (Uría, D, 2011, Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia LTDA de la ciudad de Ambato. Pág. 3).

A nivel internacional, el clima laboral juega un papel fundamental dentro de las empresas. Great Place to Work el estudio dedicado a proyectar rankings de las mejores empresas para trabajar en más de 45 países, muestra la importancia de porque es necesario que toda institución tenga un clima laboral que sea favorable. La metodología de Great Place to Work es severa y objetiva, marcando un estándar global para determinar óptimos lugares de trabajo con fines comerciales, académicos y gubernamentales. Los hallazgos se difunden de forma anual a través de medios mundiales de altos prestigios, tales como las editoras, Fortune (EEUU), Le Figaro Économie (Francia), diario El Comercio (Perú), Época Magazine (Brasil), Revista Capital (Chile) y entre otros.

Simbolizan el reconocimiento al mejor empleador y destacan a las empresas que poseen un clima laboral favorable. Dichas empresas son consideradas dentro de las 100 mejores. Para dicho estudio se utilizan dos herramientas de evaluación: La encuesta a los empleados Trust Index[®] y el cuestionario a la gerencia Culture Audit[®]. A través de estas herramientas se puede evaluar de manera clara y precisa la percepción que tienen los empleados de la institución de la cual laboran. Realizando consultas sobre la experiencia vividas en su lugar de trabajo y analizamos la realidad de la praxis que impactan en la cultura donde se trabaja.

Este estudio es el punto de partida de toda organización y se centra en evaluar los comportamientos que se llevan en un entorno laboral, busca los factores esenciales para la creación de un excelente lugar de trabajo.

Mediante la evaluación, se pide a los empleados la opinión que ellos tienen sobre las conductas que miden la forma de credibilidad, el respeto y la justicia del lugar en el cual laboran. También se recolecta información sobre los niveles de orgullo y trabajo en equipo. La herramienta de la encuesta se certifica todos los años y se suele utilizar como factor clave para el estudio de grandes lugares de trabajo en las investigaciones comerciales y académicas.

En 2011 este estudio nos dio a conocer que el país de México se ubica en el peldaño 63, es decir 12 puntos por debajo del promedio de América Latina y 27 puntos respecto a Estados Unidos. Según el informe, el 35% de los centros laborales mexicanos se han dado sucesos de acoso psicológico, lo cual baja la productividad de un empleado al menos 60% y eleva los accidentes en el trabajo un 13%. Se demostró que, en México, los trabajadores por lo general no sienten perdurabilidad y no desarrollan la confianza; Cuando se da un buen clima laboral en una empresa, generalmente no es algo que se busque, no existe dicha cultura”, comentó Carlos Soto, gerente de reclutamiento de Manpower.

Al decir esto el especialista, nos indica que las empresas que tratan bien a su recurso humano tienden a mejorar sus objetivos ya que reduce la rotación y el ausentismo, además se optimiza la imagen de la compañía. Un estudio realizado por la empresa multisistemas de seguridad asegura que, en México, específicamente en las ciudades de Chihuahua, Tamaulipas, Sinaloa, Durango y Distrito Federal se detectó el 60% de los casos de acoso laboral. Donde también se evidenció que el 58% de los casos de acoso son obra del jefe o gerente, en el 29% de los casos entre el superior y los compañeros, un 12% la agresión es entre los compañeros del mismo nivel, y el 1%, el hostigamiento se realiza por trabajadores externos. El Instituto Great Place to Work afirma que un lugar de trabajo con un ambiente que difunda la productividad debe tener un buen liderazgo, buenas relaciones interpersonales, compromiso de los empleados para la compañía, buena organización definida dentro de la empresa, un apropiado sistema de remuneraciones, reconocimientos y una correcta política de igualdad.

En Perú casos similares se han dado. El artículo publicado por el diario La República (2016), en el estudio “Diagnostico del Clima Motivacional”, realizado por el centro de liderazgo para el desarrollo de la Universidad Católica San Pablo en la ciudad de Arequipa reveló que existía una alta motivación en los trabajadores de la ciudad Arequipa, pero un deficiente clima laboral que daban las empresas donde se mostró la insatisfacción por parte de los empleados, afectando su desempeño, generando renuncias y por ende el incumplimiento de sus expectativas.

Según el estudio, de cada 10 trabajadores arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa.

Esto tiene un impacto negativo sobre la productividad regional. En 2013 dicho estudio similar arrojó resultados desfavorables. Se perdieron más de dos millones de dólares en Arequipa debido a que los trabajadores se sentían desmotivados en su centro de labores.

Dejando en claro como el clima laboral, influye en los empleados de cualquier empresa.

En otras investigaciones realizadas sobre clima laboral. La OPS (Organización Panamericana de la Salud) y la OMS (Organización Mundial de la Salud), definen el clima laboral como el “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que impacta en las actitudes y la conducta de sus miembros” (Marín, Melgar, & Castaño, 1989, pág. 92). De acuerdo con esto, podemos observar que se trata de una expresión de las percepciones o interpretación que tiene el individuo hacia el ambiente interno de la institución en la que colabora. El concepto engloba esferas relativas a las reglas, la estructura, las relaciones interpersonales, los procesos y la manera en la que los ideales son alcanzados por la organización (Gómez Rada, 2004, pág. 99)

Dada la importancia y mencionado lo anterior sobre el clima laboral, establecido por la OPS y la OMS, es que abrimos paso hacia el siguiente estudio. En el año 1994 la OPS y la OMS, desarrollaron el inventario de clima organizacional, mencionado instrumento es una herramienta evaluativa, que

consta de 80 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, además de datos socio-demográficos y laborales del personal, tiene como objetivo el fin demostrar la importancia que tiene el clima laboral en los trabajadores; así mismo presentar los diferentes factores que pueden afectar en la salud y ejecución dentro de una organización.

Hasta el presente año 2017 dicho inventario sigue teniendo validez e importancia al momento de realizar estudios en diversas instituciones con el fin de presentar el nivel de clima laboral que la empresa posee, como ejemplo tenemos el estudio realizado en 2014 en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas. Asunción, Paraguay. En este estudio de tipo descriptivo fueron incluidas 226 personas entre 23 y 65 años. El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones analizadas relacionadas al clima laboral. Dando a conocer que el clima laboral favorable permite el desarrollo profesional y el incremento de la productividad.

A nivel nacional el Ministerio de Salud (Minsa) tiene la responsabilidad de actualizar, periódicamente y de manera continua, lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del sistema de gestión de la calidad en salud, promoviendo en 2009 el tema de clima laboral, tal como se menciona en el documento técnico (Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud; 2009. Pág. 44), de conformidad con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios.

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus resultados, procesos, clima laboral y la satisfacción de los usuarios internos y externos. Mencionan que el clima

laboral está dado conformado por las percepciones de los miembros de una organización respecto hacia al trabajo, el entorno físico en que éste se da, las relaciones sociales que se dan y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Teniendo en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y validez, necesarios para la elaboración de un estudio del clima laboral, cuyo objetivo principal es identificar como perciben los trabajadores su entorno laboral y poder planificar planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan el normal desarrollo de la organización, de igual manera fortalecer los aspectos favorables, que motivan y hacen del trabajo diario un ambiente agradable y motivador.

Dicha esta información y comprendida la importancia sobre el estudio del clima laboral por parte del Minsa, expertos desarrollaron en 2009 el cuestionario para el estudio del clima organizacional. Este cuestionario pretende conocer como el personal de la organización percibe el clima laboral. Se presentan 55 enunciados que miden 3 variables, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, teniendo 11 dimensiones del clima laboral, tales como la Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

Un claro ejemplo de la efectividad de dicha herramienta se dio en el año 2013 aplicado en el hospital Santa Rosa ubicado en el distrito de Pueblo Libre en Lima. La población fue de 1163 trabajadores, personal de las áreas asistenciales y administrativas. Muchos de los trabajadores del área, conocían el instrumento y colaboraron respondiendo la encuesta, evidenciando el interés y la actitud positiva por parte de la población. Teniendo como resultado el valor promedio total fue de 75.01 por mejorar, los resultados correspondientes a los globales de las tres variables fueron de 27.56 en potencial humano, 25.15 en diseño organizacional y de 22.30 en cultura de Organización.

Concluyendo que:

En relación a remuneraciones los niveles de remuneración que son considerados en un nivel medio pueden ser mejorados a través de trabajos que estén reconocidos con los siguientes sistemas: programación de turnos, horas extras, realizar capacitaciones externas en áreas competitivas para el trabajador.

En relación a recompensa se debe tener un programa de recompensas sólido en: cursos remunerados por la empresa y dirigido hacia los trabajadores que hayan destacado sus labores, dando facilidades para una especialización y otorgando compensaciones con días libres.

En relación a innovación dar facilidades a los empleados que deseen realizar estudios de investigación, dar el apoyo en nuevas ideas que aporten de manera positiva a la gestión y dando oportunidades de mejoras a los trabajadores según su especialidad en los adelantos tecnológicos.

En relación al liderazgo formar líderes en cada grupo institucional que cooperen en el mejoramiento de la calidad de atención en todos sus aspectos.

En relación a conflicto y cooperación elaborar talleres de manejo de ira en todas aquellas áreas donde este punto, sea uno de los más afectados.

En relación al confort realizar planes institucionales para crear un ambiente sano y favorable.

En relación a la motivación brindar oportunidades de colaboración al trabajador en cada unidad de producción para lograr que su trabajo sea mejor por su propia voluntad.

En relación a la toma de decisiones impulsar la comunicación entre autoridades y trabajadores acerca de la información destacada en los resultados de evaluaciones y estado actual de la institución, para una correcta toma de decisiones.

En relación a la identidad difundir el conocimiento de los objetivos (la misión y visión) del hospital para lograr crear un sentimiento de pertenencia en la organización que se refleje en el compartir de objetivos personales con los de la organización.

En relación a la comunicación organizacional utilizar todos los medios de comunicación que posee la institución, con el fin de conocer a los trabajadores acerca de las funciones más importantes en el hospital.

En relación a la estructura mantener siempre el respeto y reconocimiento de las autoridades.

Demostrando que un ambiente de trabajo favorable es beneficioso para una empresa y para sus empleados. La creación de un ambiente de trabajo positivo puede ayudar a mantener una alta productividad y motivación en el personal.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA) sede central, lugar donde realizaremos nuestra investigación, ubicado en el distrito de Jesús María fue fundado en 1901 es una institución rectora de la administración del trabajo y la promoción del empleo, con cualidades desarrolladas para dirigir la aplicación de políticas y programas de mejora del empleo, ayudando al progreso de las micro y pequeñas empresas, promocionando la previsión social y la formación profesional; así como velar por el cumplimiento de las normas legales y la mejora de las condiciones laborales, en un contexto de interacción y concertación entre el estado y los actores sociales.

El área de empleo es un organismo de promoción del trabajo para la inclusión laboral, avance de la empleabilidad y desarrollo de emprendimientos sostenibles, otorgando en diversas sedes de Lima Metropolitana los servicios gratuitos de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento que brinda el estado, tanto a ciudadanos como a las empresas. Ofreciendo los siguientes servicios:

- Información del Mercado de Trabajo.
- Acercamiento Empresarial.
- Orientación Vocacional e Información Ocupacional.
- Capacitación Laboral.
- Capacitación para el Emprendimiento.
- Orientación para el Emprendimiento.
- Bolsa de trabajo.
- Asesoría para la Búsqueda de Empleo.
- Certificado Único Laboral.
- Empleo Temporal.
- Certificación de Competencias Laborales.
- Orientación para el Migrante.

El estudio del clima laboral se realizará en el área de empleo conformado por 60 trabajadores, 32 hombres y 28 mujeres, con diferentes cargos de trabajo.

De acuerdo con los trabajadores de dicha área, se observa en términos generales un clima laboral desfavorable. Indicando una mala percepción de la organización donde laboran, lo cual afecta su estado anímico y su desempeño.

De continuar esta problemática, la empresa tiene el riesgo de perder a su personal de trabajo, afectar el rendimiento de los trabajadores, generar un mal clima laboral y elevar el nivel de insatisfacción en sus colaboradores.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de clima laboral que abunda en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

1.2.1 Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral, como factor del clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María?

1.3 Objetivos

Determinar el nivel de clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

1.3.1 Objetivos específicos

Identificar el nivel de autorrealización como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

Identificar el nivel de involucramiento laboral como factor del clima laboral, en los trabajadores del área empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

Identificar el nivel de supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

Identificar el nivel de comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

Identificar el nivel de condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

1.4 Justificación e importancia

Analizar el clima laboral u organizacional permite examinar la percepción que los empleados tienen de la organización y como esto afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes. Uno de los puntos débiles de las organizaciones es el no considerar a los trabajadores, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que brinda la empresa hacia las personas o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a no ser tomado en cuenta por la mayoría de las organizaciones, ya que tienden a dar por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados, para elaborar su trabajo y esto será suficiente para que su productividad sea la adecuada(Calva & Hernández, 2004).

De acuerdo a lo anterior, el determinar el clima laboral predominante dentro de una empresa es de suma importancia para detectar las áreas de oportunidad que se tienen dentro de la organización, una vez identificadas se podrá desarrollar un plan de mejora como solución al problema, teniendo como principal objetivo alcanzar un mejor ambiente laboral. Se considera

que, al lograr la estabilización en el clima laboral, los trabajadores rinden de manera efectiva y se puede observar más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización y sentimiento de pertenencia. Esto hace que los empleados den un mejor servicio a los clientes externos dando a conocer a su vez una mejor imagen de la organización. Además, tomando en cuenta que el comportamiento del grupo está relacionado con la percepción que tenga este de la empresa y de sí mismo.

Con la presente investigación se pretende conocer los factores del clima laboral que influyen en los trabajadores, impactando significativamente en su rendimiento, en sus relaciones, en el sentido de identificarse con la empresa, en la comunicación, en el liderazgo y en la satisfacción laboral, a través de un estudio que permita establecer alternativas de mejora.

Los beneficios que se van a lograr al realizar la presente investigación van dirigidos a la empresa en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores que se ven afectados por el clima laboral existente en la empresa, se pretende direccionar hacia un camino de mejora continua en dicha organización, para establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones en que se labora, teniendo en consideración mejorar los factores de comunicación, reconocimientos públicos, disminución de conflictos, práctica de liderazgo, condiciones laborales y autorrealización, lo cual permita a los trabajadores estar motivados y ser más competentes entre compañeros para lograr una mayor satisfacción personal que les obligue a realizar un mejor trabajo, ya que un trabajador motivado y satisfecho refleja su agradecimiento en su labor diaria y éste es el motor para el crecimiento empresarial. Las cuales influyen directamente en los trabajadores del área del empleo del Ministerio del trabajo y Promoción del empleo sede central ubicado en el distrito de Jesús María.

En el aspecto teórico permitirá en primer lugar contribuir con más investigaciones en el campo de la psicología organizacional, ya que en la actualidad existen investigaciones más abundantes en intervención clínica y educativa. Por otro lado, es muy importante que se aborden variables organizacionales en la investigación para comprender de mejor forma las

variables psicológicas en un entorno laboral. De manera más específica que se aborde una investigación sobre clima laboral permitirá profundizar en la comprensión de esta variable. Esta variable viene a ser relativamente nueva en función a otras en psicología. Por eso a nivel nacional se realizan investigaciones en clima laboral, pero llegan a ser insuficientes para tener una comprensión total de la variable; Además realizar el abordaje de esta variable en una institución pública como es el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo nos brinda información reciente y fidedigna de cómo se va desarrollando el clima laboral en Instituciones públicas del país.

En el aspecto práctico esta investigación nos permite identificar adecuadamente como es el clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María. También nos servirá para compartir los resultados en otras Instituciones públicas en el Perú. Al analizar los resultados nos permitirá dar pie a otras investigaciones y plantear formas de intervención en función a los resultados obtenidos.

En el aspecto metodológico las pautas que se plantean en esta investigación sirven como modelo para utilizarlas en otras investigaciones de similar contenido y además entender de mejor forma el adecuado abordaje de las variables. Mencionar como punto relevante que el instrumento utilizado nos garantiza que los hallazgos se dan se forma objetiva y acertada porque se utiliza un instrumento diseñado para la realidad peruana, la cual es la escala de clima laboral elaborada por la psicóloga Sonia Palma. El abordaje metodológico de este estudio permite que se repliquen en otras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Giraldo (2011) en la ciudad de Santa María – Colombia, desarrollo un estudio titulado “**Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada**”, enfatizando si existía diferencia entre dos niveles jerárquico, el operativo y el administrativo, a fin de lograr plantear estrategias que permitan lograr su mejoramiento, en caso de encontrar falencias o de mantener estos reforzadores si el clima laboral es positivo. El tipo de investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal, la población estuvo conformada por 94 personas. Distribuidos de la siguiente forma: 81 operativos, conformado por los Guardas que prestan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada y 13 empleados que desempeñaban funciones administrativas. No obstante, la muestra final se trabajó con 81 personas del nivel operativo y con un total de 11 personas del Área Administrativa, debido a que dos (2) funcionarios administrativos se negaron a participar de la investigación. Por tanto, no hubo muestreo alguno al trabajar con la totalidad de la población, aunado al hecho de ser una población bastante finita para estudiar.

Cortes (2009), en su estudio titulado “**Diagnóstico del clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa – México**”, con el fin de diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, el estudio fue de tipo descriptivo, ya que buscó especificar las propiedades de un grupo, en este caso las dimensiones del clima organizacional que propone la OPS, las cuales fueron: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, a través de su medición. Según el periodo y el diseño fue transversal, ya que a través de un solo instrumento se obtuvo la

información necesaria para el análisis de la medición de las variables, además, de que se aplicó en una sola ocasión, en un solo momento a los sujetos de estudio (personal del hospital), es decir que se hizo un corte en el tiempo. La población del estudio se compuso de los 880 trabajadores del hospital “Dr. Luis F. Nachón”, así como de las 38 unidades organizativas que lo forman. El análisis del clima organizacional se realizó a través de lo que se denomina una prueba proyectiva, la cual ayuda a obtener mediciones psicológicas que proyecten sus necesidades, motivos, opiniones o características de la personalidad, proporcionando al investigador las percepciones individuales y grupales que los trabajadores tienen sobre la organización, que inciden en 63 las motivaciones y el comportamiento de las personas; en este estudio, la fuente de información fueron los 880 trabajadores del hospital. El instrumento está elaborado con base en 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, el cual fue aplicado de forma confidencial, donde los trabajadores emitieron juicios que, a su modo de percibir la realidad, caracterizan a la organización. Este es un instrumento que elaboró la OPS en su Programa Regional de Desarrollo de Servicios de Salud y publicado en el documento de Teoría y Desarrollo Organizacional, el que, como ya se había mencionado en un capítulo anterior, propone un sistema de análisis organizacional que abarca al ambiente, estructura, funcionamiento y clima organizacional. Como resultado final se pudo apreciar que el clima laboral y los factores que este engloban fueron desfavorables.

Escorihuela (Venezuela 2003) en su estudio **“El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar”**, realizó una investigación en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales y sub-oficiales y aerotécnicos de la Escuela de Aviación Militar. Concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en clima organizacional en la

Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluye el autor de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional militar, especialmente los oficiales que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último, concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a la Escuela y se identifican con ella.

Gonzales (2008) en su trabajo de investigación titulado “**Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular**”, plantean las siguientes conclusiones: Entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñen. Al final de este proyecto se entendió cómo una organización debe mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que permita seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud delimitaron para conseguir los resultados esperados. La evaluación realizada en el Centro de Rehabilitación Neuromuscular permitió que las respuestas nos llevaran hacia un resultado eficaz para poder sustentar el problema principal del cual se ha venido hablando en el proyecto. De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho fue el problema, también se pudo obtener información de cómo se sienten los trabajadores en cuanto a las deficiencias que

se tienen con respecto al pago y a las órdenes que algunas veces son dadas. En nuestra investigación pretendemos conocer la interacción de los directivos y los trabajadores en el marco de un contrato tácito de respeto, estima y consideración recíproca.

Capote (citado por Casas Cárdenas y Echeverría Barrera, 1999), en su estudio **“Diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda de Venezuela”** para precisar y/o detectar los problemas que aquejan a los integrantes de este Instituto y poder planear soluciones que contribuirán al bienestar de la organización. El estudio se aplicó a 516 empleados del Instituto y se concluyó que el personal tenía un descontento generalizado, el Instituto no contaba con un plan de inducción que motivara al funcionario con respecto a las metas, programas y funcionamientos del Instituto, las comunicaciones eran deficientes, los sueldos no eran aceptables y no existía una planificación y coordinación de las actividades laborales del Instituto.

Quintero, Africano & Faría (2008) en su trabajo de investigación titulado **“Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”**, plantean las siguientes conclusiones: Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar

que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

HayMcBear, F (1993-1995), en su estudio "**Clima positivo y los indicadores de Desempeño**", su población estuvo conformada por 560 directivos de diferentes ciudades de los EE.UU. Entre resultados finales se concluye que hubo una correlación positiva entre las dimensiones del Clima y las medidas del desempeño, es decir independientemente del lugar donde la empresa desarrollara su negocio, las unidades que mostraron mejor clima lograron mejores resultados financieros.

2.1.2. Nacionales

Huamani (2013) en la ciudad de Lima – Perú, realizó una investigación 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, la línea 1 en el 2013**", con el objetivo de explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima línea 1 en el 2013. El tipo de investigación fue aplicada y el diseño correlacional – explicativo. La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario, para la recolección de la información, el cual constó de 53 preguntas que describían los elementos de las variables en cuestión; para contrastar la teoría con la primacía de la realidad con cinco alternativas

de respuesta. Los datos fueron procesados en el Software SPSS, se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima, la línea Es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

Arias y Cáceres (2014) en la ciudad Arequipa realizaron una investigación titulada "**Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado**". Este estudio tiene como objetivo valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño de investigación correlacional para valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Contaba con una muestra de 45, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad promedio de 35,11 y una desviación estándar de 12,02. Asimismo, 31,1% tiene formación técnica superior y 68,9% tiene formación universitaria. El 31,1% trabaja en el área administrativa, 17,8% en el área de ventas y 51,1% en el área de operaciones de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indicaron que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Álvarez (Perú- Lima 2001) **“La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”**, señala que el Clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. Esta autora señala que el desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la institución ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros, si las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite. Partiendo de estas afirmaciones desarrolló una investigación, destacando la importancia de la cultura y el clima laboral como vehículos que conducen la organización hacia el éxito, específicamente aplicado en el Instituto de Oftalmología (INO). Su finalidad esencial fue destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes de la eficacia del personal y el desarrollo institucional en el INO, entidad de salud que brinda servicios básicamente a la población de bajos recursos económicos y con problemas oculares severos. El estudio encontró que la cultura organizacional del INO es desequilibrada puesto que el área explícita (operativa) no concuerda con el área implícita (creencias y valores). En el INO se observa una resistencia al cambio por el estilo de liderazgo (autoritario) predominante en la organización). Hay la carencia de un clima participativo y proactivo. La actividad laboral es excesivamente controlada y supervisada. La carencia de una línea de carrera y de proyección profesional estimula la deserción del personal calificado, tanto estable como contratado, hacia otras instituciones. Hay disconformidad por la política administrativa ya que el personal percibe

que no hay una verdadera vocación por la innovación y la atención a los recursos humanos de la institución.

Palma (Perú-Lima 2002) realizó un estudio llamado “**Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias en Lima**”, estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima.

Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral desarrollados bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Palma (Perú- Lima 2004) realizó otro estudio titulado “**Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana**”, desarrollando un interesante aporte con respecto al diagnóstico del clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral. Se elaboró y estandarizó un instrumento especialmente para los fines del estudio con una muestra de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los datos, analizados con el programa SPSS permitieron un análisis factorial que con las respectivas rotaciones estadísticas permite un inventario de 50 ítems con cinco factores del clima laboral; la misma que obtuvo con los métodos de Alfa de Cronbach y de Guttman una correlación de 0.97 y 0.90

respectivamente. Su análisis con el método de Spearman Brown evidenció correlaciones positivas y significativas. Dichos análisis confirman la validez y confiabilidad del instrumento. El análisis de los puntajes promedios de la muestra total, revela una percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales. Las comparaciones de promedios llevadas a cabo con la prueba “t” y el ANOVA evidencian diferencias a favor de los trabajadores varones, de empresas particulares de producción y por quienes ocupan cargos directivos; El promedio de percepción más bajo se encuentra en el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal.

Arias (Perú- Amazonas 2007) en su trabajo de investigación titulado **“Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños”**, presenta los siguientes aspectos de su estudio: Tipo de investigación: Cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital 9 Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Conclusión. El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. Asimismo, a las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos. Los resultados encontrados en la precitada tesis relacionan la comunicación efectiva

(descendente y ascendente), liderazgo y reciprocidad en el fortalecimiento del clima laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, IIAP.

2.2 Bases Teóricas:

El clima laboral es la percepción que tienen los colaboradores sobre los distintos elementos de la cultura organizacional, en donde realizan sus labores. Sí se observan sucesos negativos en dichos elementos se pueden generar problemas de estrés. La clave de esto se encuentra en el hecho de que el comportamiento de los trabajadores no es resultado de las condiciones de trabajo en las cuales se ubican, sino que depende de la percepción que los trabajadores tengan de estos elementos, por lo tanto se relaciona la interacción entre características personales y organizacionales.

El clima laboral se define entonces, una clase de actitud colectiva creada por todos los empleados de una institución y por las interacciones diarias que se producen continuamente. Las personas trabajan para poder cubrir sus necesidades económicas, pero también buscan cubrir sus necesidades en el ámbito personal. Estas necesidades son las que dan motivación al personal a mejorar su productividad, es por esto que la percepción está conformada por características individuales como expectativas, experiencia y cultura. Los elementos que perjudican la percepción de los colaboradores sobre la calidad del contexto que realizan sus funciones diarias son las exigencias mentales de las funciones que deben ejecutar, procesos de trabajo, exigencias físicas que se necesiten en las tareas, exigencias emocionales, relaciones interpersonales, liderazgo, reconocimiento profesional, criterios de igualdad, equipamiento, misión y visión de la empresa, salario y el plan estratégico del lugar donde laboran. (Llaneza F 2009. Pág. 8).

2.2.1 Tipos de clima laboral

Gan (2007) determina diferentes variables y tipos de clima laboral. El objetivo es identificar el tipo de clima que tiene o debería tener una organización.

El clima laboral de Likert citado por Gan (2007), determina dos tipos de clima laboral, unidos al tipo de liderazgo, dirección y estilo de trabajo en equipo.

El primero es el clima laboral autoritario, el cual posee dos sistemas.

El primer sistema es el autoritario explotador, éste se reconoce porque la dirección no confía en sus trabajadores, donde se percibe un entorno de temor, la comunicación entre los superiores y los subordinados es casi nula, los jefes son los únicos que toman las decisiones.

El segundo sistema es el autoritarismo paternalista, se caracteriza por la confianza que existe entre la dirección y sus trabajadores, en este sistema se utilizan represalias al igual que recompensas para alentar a los colaboradores, los supervisores lo manejan como mecanismos de impresión y de control en donde se labora en un ambiente estructurado, aunque este no sea así.

El segundo tipo de clima laboral es el participativo, el cual también posee dos sistemas.

El primer sistema es el consultivo, el cual se basa en la confianza que tienen los supervisores hacia sus subordinados, permitiendo a los trabajadores tomar decisiones específicas, y cubrir las necesidades de los colaboradores, se presenta interacción entre los supervisores y los subordinados delegándose tareas como responsabilidades.

El segundo sistema es el participativo, que se caracteriza en la confianza absoluta que tiene la administración en los colaboradores, se busca reunir a todos los niveles para la toma de decisiones, y la interacción se da en supervisores a subordinados, así mismo en viceversa, la clave de la motivación es la participación, se reparten las

obligaciones entre los supervisores y sus subordinados. En este sistema se da el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos.

Los dos primeros sistemas pertenecen a un clima laboral cerrado, su estructura es estricta, por lo tanto, el clima laboral es desfavorable, a diferencia de los otros dos sistemas que muestran un clima laboral abierto, presentando una estructura flexible y crea un clima laboral favorable dentro de la organización.

El clima laboral de Litwin y Stinger Litwin y Stinger citados por Gan (2007), determinan que el clima laboral es un procedimiento por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización tales como estructura, toma de decisiones y liderazgo, es por esto que sí se estudia el clima laboral se puede entender lo que sucede en la organización y el impacto que estos fenómenos tienen sobre la motivación de los trabajadores, sobre su comportamiento y reacción.

Las apreciaciones y respuestas que engloban el clima laboral tienen origen, según Litwin y Stinger citados por Gan (2007), en una gran complejidad de factores. Mencionan la existencia de nueve dimensiones por medir que analizan el clima laboral existente en una determinada organización.

Entre estos se encuentran la estructura, ésta es la percepción que tienen los trabajadores acerca de los procedimientos, reglas, trámites y otros procesos que se puedan ver como limitantes para el desarrollo y el óptimo desempeño de su labor. Lo que se interpreta en el énfasis que la institución pone en la burocracia o en el caso contrario en un ambiente no estructurado.

La responsabilidad, es el sentimiento en la organización acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Es la medida en que la supervisión se recibe de tipo general y no reducida, es decir el sentimiento de ser uno mismo su propio jefe al no tener doble visión en el trabajo, y se puede resumir en la existencia de supervisión o intervención.

La recompensa pertenece a la apreciación de los trabajadores por un trabajo bien hecho. Es la medida en la que se utiliza más el premio que el castigo o viceversa.

El desafío pertenece al sentimiento que tienen los colaboradores sobre los desafíos del día a día. La frecuencia con la que la organización promueve a sus trabajadores para asumir retos con el fin de lograr objetivos planteados, o bien se pueden dar sistemas sin ninguna clase de estímulo.

Las relaciones, es la percepción por parte de los trabajadores sobre la existencia de un agradable ambiente de trabajo, de positivas o negativas relaciones interpersonales, tanto entre los colaboradores o entre jefe y subordinados.

Cooperación, es el sentimiento de los colaboradores sobre la existencia de un espíritu de apoyo de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. También es el énfasis puesto en la alianza, tanto de niveles superiores como inferiores, o centrarse cada uno a lo suyo, ignorando a los demás sin querer apoyarlos.

El Estándar, es la percepción de los colaboradores los cuales ya sea altos, bajos o nulos, que se ponen en la institución sobre las reglas, instrucciones, procedimientos o rendimiento.

Conflictos, es el sentimiento de que los colaboradores de la institución, tanto pares como superiores, toman o ignoran las opiniones diferentes a las propias y pueden temer o enfrentar, solucionando los problemas que puedan surgir.

Identidad, es el sentimiento de pertenencia en la organización como factor vital y valioso en un grupo de trabajo. En términos generales, la sensación de querer compartir los objetivos personales con los de la organización, o de centrarse en los objetivos de uno mismo. Lo más resaltante de este enfoque es que permite obtener, con el empleo de un cuestionario, una visión rápida y bastante clara de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas condiciones laborales.

2.2.2 Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999), menciona que el comportamiento dado por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, lo cual quiere decir que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una institución y que influye en la percepción individual del clima laboral. En tal sentido se menciona:

- Variables causales: las cuales están direccionadas a indicar el sentido en la que una organización se desarrolla y tiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, competencias, actitudes y decisiones.
- Variables intermedias: estas variables se orientan a medir el estado interno de la organización, reflejados en aspectos como la motivación, comunicación, toma de decisiones y rendimiento. Estas variables tienen una importancia significativa ya que son las que conforman los procesos.
- Variables finales: estas variables nacen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están direccionadas a determinar los resultados obtenidos por la empresa tales como ganancia, productividad y pérdida.

2.2.3 Teoría de Maslow

Esta teoría nos habla que el hombre es un ser con anhelos y cuyo comportamiento está dirigido a la persecución de objetivos, Maslow (citado por Chiavenato, 1989) postula una amalgama de necesidades

en distintos niveles que van desde las necesidades superiores, intelectuales, espirituales y culturales.

El autor de la teoría nos habla sobre cada una de las necesidades de la siguiente manera:

- Fisiológicas: son las necesarias para la sobrevivencia.
- Seguridad: nos indica las necesidades de estar libres de peligro y vivir en un ambiente no hostil.
- Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otras personas.
- Estima: el respeto a uno mismo y el valor propio que uno refleja ante los demás.
- Actualización: son exigencias del más alto nivel, que se pueden satisfacer mediante oportunidades para el desarrollo de talentos al máximo y poseer logros personales.

2.2.4 Teoría de Mayo

El objetivo preliminar de la Teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) era analizar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos evidenciaron algunos datos que no se esperaban sobre las relaciones interpersonales. Las conclusiones más importantes sobre el experimento fueron las siguientes: (a) la vida industrial le ha disminuido significado al trabajo, por lo que los empleados se ven obligados a satisfacer sus necesidades humanas de forma diferente, sobre todo mediante las relaciones sociales, (b) los aspectos humanos juegan un papel importante en la motivación, las necesidades humanas contribuyen en el grupo de trabajo; (c) los trabajadores no sólo les importa satisfacer sus necesidades económicas y encontrar la comodidad material; (d) los trabajadores responden a la influencia de sus compañeros, que a los esfuerzos de la administración para controlarlos mediante incentivos materiales; (e) los trabajadores formaran grupos con sus propias reglas y estrategias esquematizadas para ir en contra de los objetivos que la empresa a designado.

2.2.5 Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow; Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) consideró dos categorías de necesidades, en base a los objetivos humanos superiores e inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son elementos ambientales en una ocasión de trabajo que se requiera atención continua para evitar la insatisfacción, lo cual incluye el salario, otras retribuciones, condiciones de trabajo óptimas, estilos de supervisión y seguridad.

La motivación y las satisfacciones sólo se originan de fuentes internas y de las oportunidades que facilite el trabajo para el desarrollo personal. De acuerdo con esta teoría, un colaborador que considere su empleo con carencia de sentido puede demostrar apatía, aunque se proteja de los factores ambientales. Por lo tanto, los supervisores tienen la responsabilidad esencial de generar un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo.

2.2.6 Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor

Dos tipos de suposiciones sobre las personas, teoría X y la teoría Y.

La teoría X, menciona la creencia tradicional de que el individuo es holgazán por naturaleza, poco codicioso y que siempre intentara evitar sus responsabilidades. La supervisión constante es necesaria, siendo la causa principal de que los trabajadores tomen posturas defensivas y formen grupos con el fin de dañar al sistema siempre que haya la posibilidad.

La teoría Y, supone que el trabajo diario es una actividad, la cual genera placer y autorrealización. Teniendo el administrador la labor fundamental de crear un clima laboral favorable para el desarrollo de la autonomía, la seguridad y el ajuste personal a través de la confianza y otorgar la mínima supervisión. Esta segunda categoría se observa, en

la dinámica del proceso motivador. McGregor (citado por Chiavenato, 1989).

2.2.7 Enfoque según Martínez

Según la Dra. Beatriz Martínez (2001) existen dimensiones básicas que deben ser consideradas al analizar el clima laboral, la cual se plantean 12 dimensiones; las cinco primeras nos hablan mayormente de la vida del personal dentro de la institución y las siguientes cinco tienen un alcance organizacional; teniendo en cuenta que los campos de acción "yo vivo" y "yo actúo" se dirigen a las dimensiones referente a las actitudes y las intenciones de los trabajadores sobre su labor. A continuación, se presenta una figura lo mencionado anteriormente:



Figura 1. Dimensiones del Clima Laboral. Martínez, B. Análisis del Clima Laboral: una herramienta de gestión imprescindible, 2001, p.8

2.2.8 Enfoque según García Cardó

Según Alfonso García Cardó (2000 p. 2) la comunicación y el clima laboral van ligados. No puede existir una sin el otro, ya que comunicarse implica determinar un tipo de clima laboral, positivo o negativo.

Los empleados que tienen la facilidad de movilidad o los que más interacción tienen con distintas personas, tienden a comunicar, transmitir o difundir todo tipo de noticias, muchas veces, genera un clima laboral determinado".

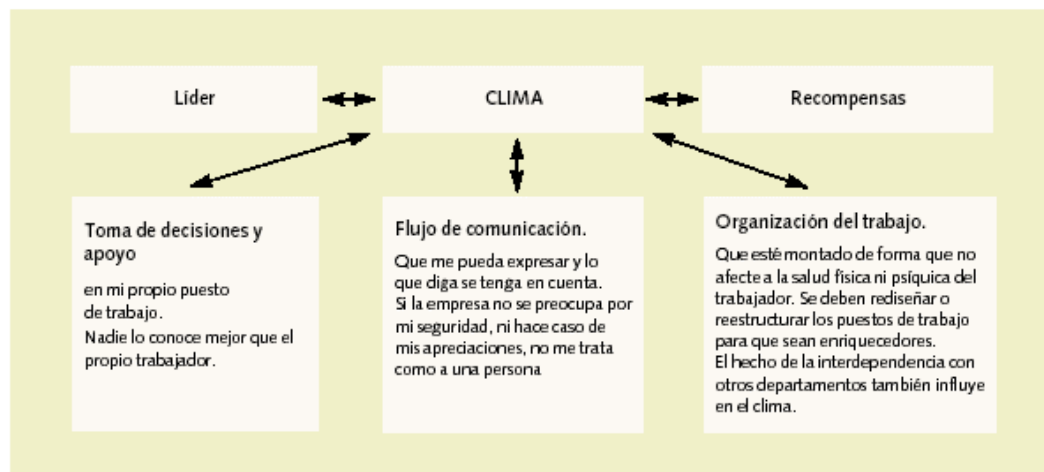


Figura 2. Variables del Clima Laboral. García, A., El clima laboral tiene un papel relevante, 2000, p.43

2.2.10 Enfoque según Rubio Navarro

Como principal enfoque de nuestro estudio realizado, debido a que menciona factores que engloban el clima laboral. Elena Rubio Navarro (2000) pretende evaluar los siguientes aspectos:

- **Liderazgo**

Mide las actitudes de los líderes para relacionarse con sus

trabajadores. Un líder que se presenta flexible ante las situaciones laborales que se dan el día a día, y ofrece un trato de igualdad para cada colaborador, desarrolla un clima laboral positivo, siendo coherente con la misión de la empresa y permitiendo fomentar el éxito.

- **Organización**

La organización hace alusión de la existencia o carencia de métodos operativos y establecidos en la organización del trabajo.

- **Reconocimiento**

Se trata de buscar si la entidad de trabajo posee un sistema de reconocimiento por las labores realizadas de manera óptima. Si en la empresa no se reconoce el esfuerzo de los colaboradores, se presenta la indiferencia y el clima laboral se deteriora poco a poco.

- **Remuneraciones**

El sistema de remuneración es importante. Los salarios bajos y que se mantienen con carácter fijo no aportan a generar un buen clima laboral, ya que no brinda una valoración de los progresos ni de los resultados. Evitando el impulso del rendimiento.

Tener en cuenta el clima laboral, proporciona retroalimentación acerca de los procesos que definen los comportamientos organizacionales, lo cual aporta en introducción de cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los empleados, como en la estructura de la organización o en uno o más de los subsistemas que la conforman. El clima laboral favorable da mayor satisfacción a los individuos de una empresa, se presenta una buena ejecución de las tareas, se da una comunicación abierta y fluida, aporta en generar procesos de relación personal, grupal, intergrupal y organizacional de manera eficaz, en definitiva, favorece la calidad de vida laboral.

2.2.11 Clima laboral en las organizaciones

Baguer (2012) afirma que el clima laboral es el ambiente donde se desarrollan las actividades de los trabajadores de una institución o las características del entorno que perciben los colaboradores de una empresa y puede influir en su conducta. El buen clima laboral existe cuando los trabajadores laboran en un ambiente favorable y lleno de bienestar, contribuyendo a compartir sus conocimientos y habilidades. Por otra parte, se da el caso que un colaborador se sienta insatisfecho por falta de actividades. Cada organización es diferente, dado que tiene una propia cultura laboral, misión y entorno.

Dentro de las organizaciones existen pequeños climas laborales individuales denominados microclimas, éstos son diferentes en cada una de las empresas, que a su vez surgen de los distintos estilos de liderazgo existentes dentro una organización y de sus diferentes equipos de trabajo. Pueden existir departamentos o áreas en las que el clima laboral sea bueno y los trabajadores realicen su trabajo conforme y otros donde el ambiente se muestre incómodo y hostil. Un colaborador puede estar a gusto con algunas tareas de su trabajo y presentarse insatisfecho con otras, es por eso la importancia de identificar si los colaboradores están la mayor parte de sus tiempos satisfechos o insatisfechos.

El estudio del clima laboral posibilita, revelar las necesidades que le corresponde a los trabajadores, distinguir de forma justa la opinión de los empleados, existen ocasiones en las que dirección tiene una opinión errónea de lo que los colaboradores; esto se da porque algunas veces la dirección y los colaboradores han experimentado diferentes culturas aun cuando están en la misma empresa, pueden tener opiniones.

Chiavenato (2011), afirma que los individuos están en un proceso continuo para adaptarse a diversas situaciones con el fin de de

satisfacer sus necesidades funcionales y de seguridad, llamadas básicas o primordiales, conservando cierta armonía individual. De igual manera la necesidad superior está en manos de personas que ocupan algunos puestos de autoridad, donde también es significativo entender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de los individuos. La adaptación, es una característica perteneciente a la personalidad la cual cambia de una a otra persona, en cualquier momento de su vida. Esa diversidad se puede entender como algo continuo que empieza a partir de una acomodación inicial, en un extremo, hasta una sublime adaptación, en el otro. Una buena adaptación significa tener una buena salud mental. Los individuos mentalmente sanos se caracterizan por sentirse bien con uno mismo, bien con los demás y tienen la capacidad de poder afrontar los diferentes problemas y conflictos de la vida. El clima laboral está profundamente ligado con la motivación de los colaboradores de la empresa. Cuando los colaboradores están altamente motivados, el clima laboral suele ser favorable y aportar satisfacción, interés y alentar el trabajo en equipo. Por lo contrario, los empleados desmotivados, ya sea por insatisfacción de sus necesidades individuales o por desilusión, el clima laboral suele ser negativo. Teniendo como indicadores el desinterés, la depresión, la apatía, insatisfacción, y en el peor de los casos, estados de agresividad, o circunstancias bajo las que los colaboradores enfrentan abiertamente a la organización como grupos de activistas, huelgas, entre otros. Así el clima laboral refleja el ambiente interno de los colaboradores y de la empresa, profundamente relacionado con el nivel de motivación existente que puede variar dentro del espectro de la siguiente figura.

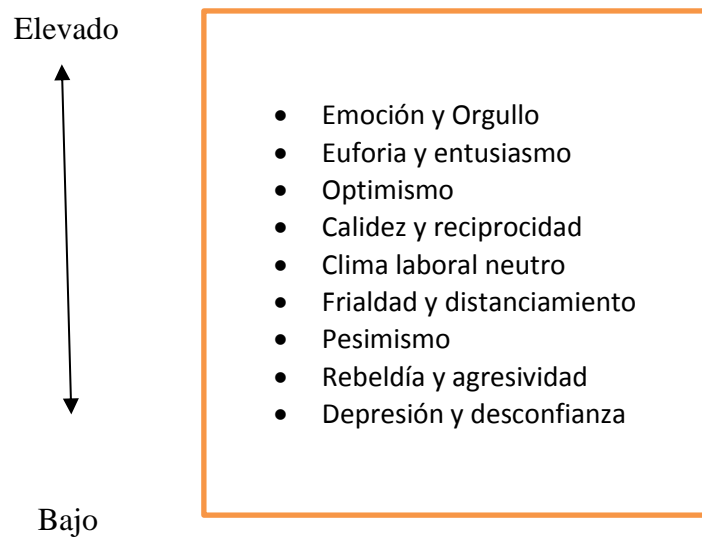


Figura 3. Niveles de motivación. Chiavenato (2011)

2.3 Definiciones conceptuales

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) define el clima laboral como las percepciones que tiene el individuo en la organización para la cual trabaja y la opinión que ha ido desarrollando de ella en términos de estructura, autonomía, consideración recompensas, cordialidad, apertura y apoyo. Watters y sus colaboradores detectaron cinco factores globales del clima laboral: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Según Sudarsky (1977) el clima laboral es un concepto constituido que permite establecer la manera de como las políticas y prácticas administrativas, los procesos de toma de decisiones, la tecnología, etc., se perciben a través del clima laboral y las motivaciones en el comportamiento del equipo de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional se utiliza para describir la estructura de una organización. El clima laboral es la personalidad, sensación o carácter del ambiente de la institución, es una

facultad relativamente duradera del contexto interno de una organización que comprueban sus miembros, influye en su conducta y se describe en términos de los valores de una serie particular de características de la organización.

Álvarez (1995) define el clima laboral como el ambiente de trabajo resultante de la manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan sus funciones contribuye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento y, por ende, en su productividad y creatividad.

Gonzales (1997) menciona que el clima laboral se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su conducta.

El clima organizacional para García (2009) representa las percepciones que tiene el individuo en la organización para la cual labora y la opinión que se ha generado de ella en factores como autonomía, recompensas, estructuras, cordialidad, consideración, apertura, apoyo, entre otras.

Las anteriores definiciones nos ayudan a establecer que el clima organizacional es la identificación de características que influyen en el comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, considerando componentes físicos y humanos, donde prevalece la percepción de la persona dentro de su contexto laboral

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es necesario para comprender la conducta de las personas, la estructura de una organización y los procesos que esta realiza.

Palma, S. (2004) define el clima laboral como la percepción que tiene el individuo hacia el ambiente donde labora vinculados con las posibilidades de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su puesto de trabajo en coordinación con sus colegas y condiciones laborales que agilicen su tarea.

Así mismo postula la existencia de 5 factores que explican el clima laboral:

a) Autorrealización: apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que tiene para desarrollarse personal y profesional perteneciente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

b) Involucramiento laboral: identificación con los valores Organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

c) Supervisión: apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.

d) Comunicación: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

e) Condiciones laborales: reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño utilizado

La presente investigación es de tipo descriptivo porque determina y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones del fenómeno que se está investigando. Según Méndez (2003) la investigación descriptiva permite 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.

El diseño de la investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Kerlinger (1979. Pág. 116). Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2 Población y muestra

Población:

La población de estudio está conformada por 60 personas de ambos sexos, 32 hombres y 28 mujeres, en los rangos de edades de 20 a 50 años y diversos puestos de trabajo las cuales son trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo sede central.

Muestra:

El tipo de muestreo es censal pues se seleccionó el 100 % de la población, al considerarla toda la población que conforma el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central en el distrito de Jesús María. En ese sentido Ramírez (1997 Pág. 140) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es la de clima laboral que tiene como objetivo identificar aquellos elementos funcionales y disfuncionales que afecten el comportamiento humano en las organizaciones; por lo que dentro del modelo de las variables de estudio debemos estar atentos a precisar en caso de disfuncionalidad las características que las describen y cuyas alternativas se ilustran en la siguiente figura.

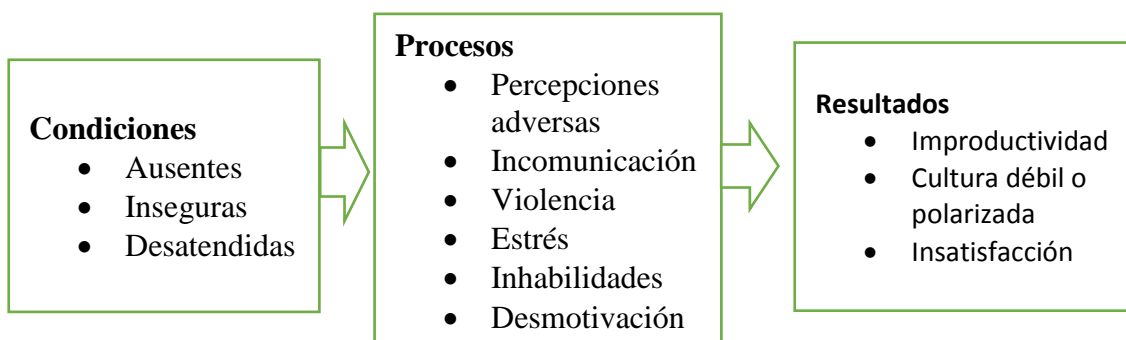


Figura 4. Características que describe el clima laboral. Sonia Palma (2004)

**Operacionalización de la variable “clima laboral” mediante el instrumento
Escala de Clima Laboral CL-SPC (Sonia Palma 2004)**

Variable	Dimensiones	Peso	N.º de Ítems	Indicadores	Niveles
<p>Clima laboral</p> <p>El clima laboral se define como la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Palma, S. (2004)</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Palma, S. (2004)</p>	20%	10	<p>Autorrealización</p> <p>(1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46)</p>	Muy Favorable
	Favorable				
	Media				
	Desfavorable				
	Muy desfavorable				
	<p>Involucramiento laboral</p> <p>Identificación con los valores Organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización Está relacionada con las diferencias personales de ansiedad relativamente constantes, reconociéndose más como una disposición, tendencia o rasgo. Palma, S. (2004)</p>	20%	10	<p>Involucramiento Laboral</p> <p>(2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42,47, 52)</p>	Muy Favorable
					Favorable
					Medio
					Desfavorable
					Muy Desfavorable
	Supervisión				

	<p>Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Palma, S. (2004)</p>	20%	10	Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42,48)	Muy Favorable
	Favorable				
	Medio				
	Desfavorable				
	<p>Comunicación</p> <p>Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, cía y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Palma, S. (2004)</p>	20%	10	Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49, 54)	Muy Desfavorable
	Muy Favorable				
	Favorable				
	Medio				
	<p>Condiciones laborales</p> <p>Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.</p>	20%	10	Condiciones Laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50)	Muy Desfavorable
					Muy Favorable
					Favorable
					Medio
					Desfavorable

	Palma, S. (2004)				Muy Desfavorable
		100 %			

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

La técnica de recolección de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será la Escala de Clima Laboral CL-SPC, esta escala evalúa el nivel de percepción del ambiente laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de llenado es de 10 a 15 minutos. La escala de clima laboral está formada por 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Escala: Clima Laboral CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 a 30 minuto aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra peruana: Lima Metropolitana)

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46)

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

Involucramiento Laboral (2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42,47, 52)

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42,48)

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.

Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49, 54)

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Condiciones Laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50)

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema de computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como

máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria. También se ofrecen normas percentiles, que permite una comparación de la variable de estudio con relación a la muestra de tipificación que corresponde a trabajadores dependiente de Lima Metropolitana. Se adjunta a la interpretación, la intervención organizacional sugerida en cada caso y se puede además en gráfico visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

Procedimiento en la construcción Escala CL-SPC

En la fase preliminar al diseño de la Escala se registraron opiniones de trabajadores de distinta jerarquía vinculados a cómo percibían su ambiente de trabajo. Las mismas conformaron una base de datos de 100 reactivos aproximadamente. Estas fueron revisadas, corregidas y redactadas considerando las exigencias técnicas de Likert quedando un total de 66 ítems, los mismos que sometidos a la validación de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones laborales distintas a las consideradas en 1a muestra de tipificación. En esta etapa, la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente. Luego de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, se procedió al análisis factorial que permitió el ajuste de ítems en la Escala y que conformarían los factores de clima siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido. El análisis de las correlaciones ínter ítem permitió descartar 16 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en cinco factores que con la ayuda de especialistas en el área se validaron con los siguientes nombres: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión,

Comunicación y Condiciones Laborales y cuya definición operacional ha sido referida en el acápite 1.2 del presente manual. La calificación del

instrumento de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de-50 puntos por factor. Las categorías diagnosticadas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se consideró como criterio que, a mayor puntuación, una mejor percepción del ambiente de trabajo y puntuaciones bajas indicador de un clima adverso. Las categorías consideradas se presentan a continuación:

Tabla 1

Categorías Diagnosticas Escala CL- SPC

Categorías Diagnosticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42-50	210-250
Muy Desfavorable	10-17	50-89

El instrumento desarrollado constituye un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional; a partir de sus resultados se puede identificar.

Confiabilidad y Validez

En la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach (método que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida) y Split Half de Guttman (método para estimar la confiabilidad, que consiste en dividir al grupo de ítems en dos partes con el propósito de establecer correlaciones entre ambas partes) se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC

Método de análisis	Escala DO - SPC
Alfa de Cronbach	0.97
Split Half de Guttman	0.90

Muestra de tipificación

Concordante con el propósito del diseñar un instrumento que permita el reconocimiento de aspectos relevantes a una organización, ésta se dirige a trabajadores con relación de dependencia laboral susceptibles a desarrollar cogniciones relevantes al funcionamiento organizacional. La unidad de análisis por tanto lo constituye cualquier trabajador dependiente de empresa estatal o privada en actividades de producción y/o de servicio; en tal sentido, se dirige a una población estimada de un millón de trabajadores de Lima Metropolitana entre entidades estatales y particulares, distribuidos como se refiere en las estadísticas del INEI 2002 mayoritariamente en las entidades de servicio frente a las de producción.

La muestra final para los fines del estudio estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares; las características de la muestra fueron analizadas en relación a edad, sexo, condición laboral, jerarquía laboral y tiempo de servicios.

Elaboración de baremos

Los datos analizados con el Programa Estadísticos el SPSS a fin de estimar los estadísticos para los propósitos del presente trabajo. La Prueba Kolmogorov- Smirnov (prueba que se aplica para constatar la hipótesis de normalidad de la población) evidenció normalidad en distribución de los datos.

Tabla 3
Prueba de normalidad Escala CL- SPC

	Coefficientes
Diferencia extrema absoluta	0.52
Diferencia extrema positiva	0.27
Nivel de significación	0.02

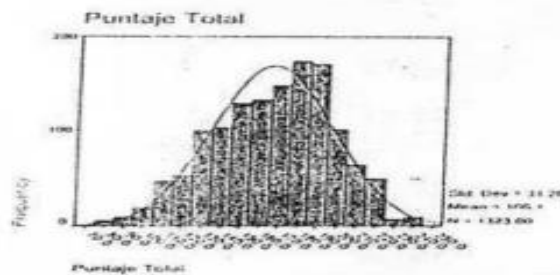


Figura 5. Prueba de normalidad Escala CL – SPC. Palma (2004)

Los resultados finales fueron sometidos a la prueba “t” (prueba que se utiliza para comparar el promedio de dos conjuntos de datos) y el ANOVA (prueba que se utiliza para saber si existe diferencia en el promedio de una variable en dos o más grupos), para determinar las diferencias por sexo, edad, tipo de organización, condición laboral, jerarquía laboral y tiempo de servicios.

El análisis de ítems a partir de la media y desviación obtenida en toda la población evidencian un puntaje mínimo de 2.72 y un máximo de 3.70, análisis que conjuntamente con el porcentaje de personas que responden a la puntuación mínima y máxima permite la identificación de los factores de riesgo y de soporte en el grupo estudiado.

El promedio de la muestra con una puntuación de 166.07 revela una percepción media o relativa de las características del ambiente laboral; si asumimos la premisa de que el trabajo es una actividad que debe realizarse en condiciones seguras y con las garantías de protección y seguridad, resulta deficitario el hecho de que las percepciones de los trabajadores en la muestra estudiada y en el análisis de los grupos por variables no se perciba el ambiente laboral como muy favorable. Por el contrario, se señalan aspectos deficitarios en las condiciones de trabajo como las remuneraciones, políticas administrativas, así como en las interacciones humanas vinculada a la relación con los compañeros y actividades de supervisión.

Las diferencias encontradas ponen en relevancia que los trabajadores varones tienen una mejor percepción de clima que las trabajadoras mujeres; este factor de género estaría siendo consistente con las mejores condiciones de trabajo que se proveen a los hombres y refuerzan las hipótesis acerca de la sobrecarga laboral y nivel de involucramiento con la realidad psicosocial que evidencia la mujer que trabaja.

Así también resalta la mejor percepción que reflejan los trabajadores de empresas particulares de producción y el grupo de empleados con cargo directivos; sin duda esto refleja las mejores condiciones de trabajo en la que se encuentran versus el deterioro y la pauperización de los menos asalariados o con menos posibilidades de status en la organización.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados.

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 21 y MS Excel 2016).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (Porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética:

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

4.2 Presentación de los resultados.

Tabla 4
Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación clima laboral

Puntaje Total		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		141,82
Mínimo		86
Máximo		224

El estudio realizado a 60 sujetos, sobre clima laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 141 ,82 que se categoriza como “Media

Un valor mínimo de 86 que se categoriza como “Muy desfavorable”

Un valor máximo de 224 que se categoriza como “Muy favorable” el clima laboral.

Tabla No 5

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral

		Autorrealización	Involucramie nto laboral	Supervisió n	Comunicació n	Condiciones laborales
N	Válido	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		27,53	28,97	28,82	28,78	27,72
Mínimo		17	16	19	16	16
Máximo		44	46	46	47	48

En los factores que abarcan el clima laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor Autorrealización se puede observar:

- Una media de 27, 53 que vendría a categorizarse como “Media”.
- Un mínimo de 17 que se categoriza como “Muy desfavorable”.
- Un máximo de 44 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Involucramiento laboral se puede observar

- Una media de 28,97 que vendría a categorizarse como “Media”.
- Un mínimo de 16 que se categoriza como “Muy desfavorable”.
- Un máximo de 46 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Supervisión se puede observar

- Una media 28,82 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 19 que se categoriza como “Muy desfavorable”
- Un máximo de 46 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Comunicación se puede observar

- Una media 28,78 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 16 que se categoriza como “Muy desfavorable.
- Un máximo de 47 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En el factor Condiciones laborales se puede observar

- Una media 27,72 que vendría a categorizarse como “Media.
- Un mínimo de 16 que se categoriza como “Muy desfavorable”.
- Un máximo de 48 que vendría a categorizarse como “Muy Favorable”.

En relación a los resultados ya mencionados a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las categorías de clima laboral y sus respectivos factores.

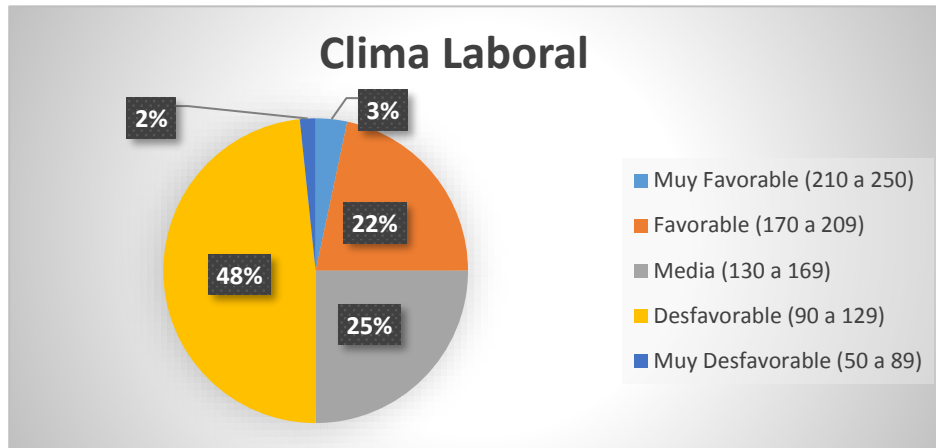


Figura 6. Resultados del clima laboral

- Comentario:

El clima laboral predominante en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se considera en la categoría de “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 48% Desfavorable
- 3% Muy favorable

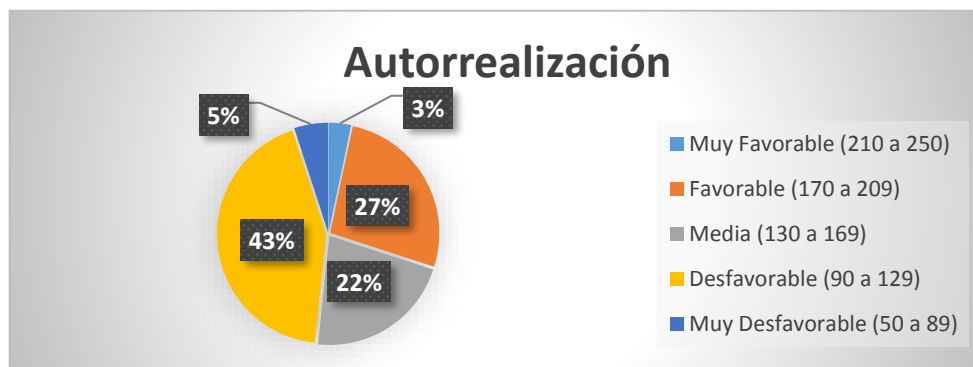


Figura 7. Resultados de autorrealización como factor del clima laboral

- Comentario:

El nivel de Autorrealización se considera “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 43% Desfavorable.
- 3% “Muy favorable.

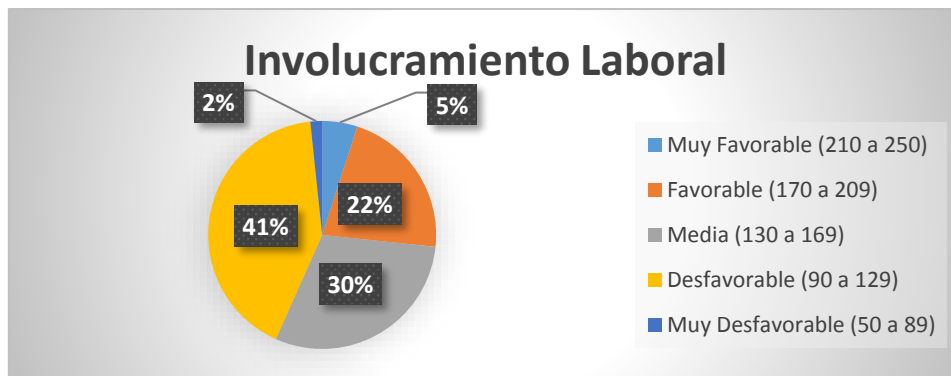


Figura 8. Resultados de involucramiento laboral como factor del clima laboral

- Comentario:

El nivel de Involucramiento laboral se considera “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 41% Desfavorable.
- 5% Muy Favorable.

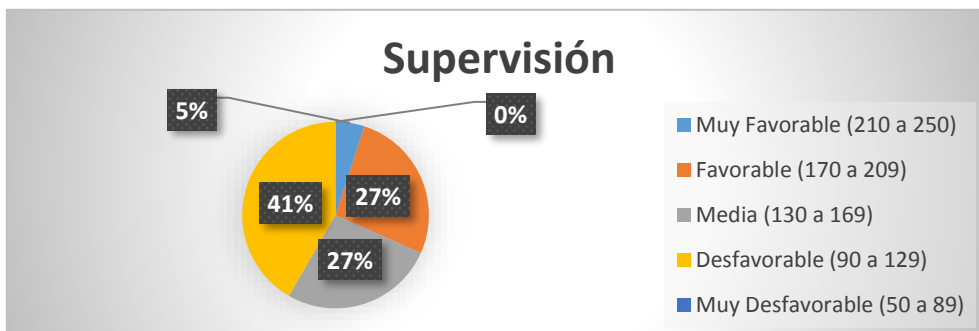


Figura 9. Resultados de supervisión como factor del clima laboral

- Comentario:

El nivel de Supervisión se considera “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 41% Desfavorable
- 0% Muy Favorable

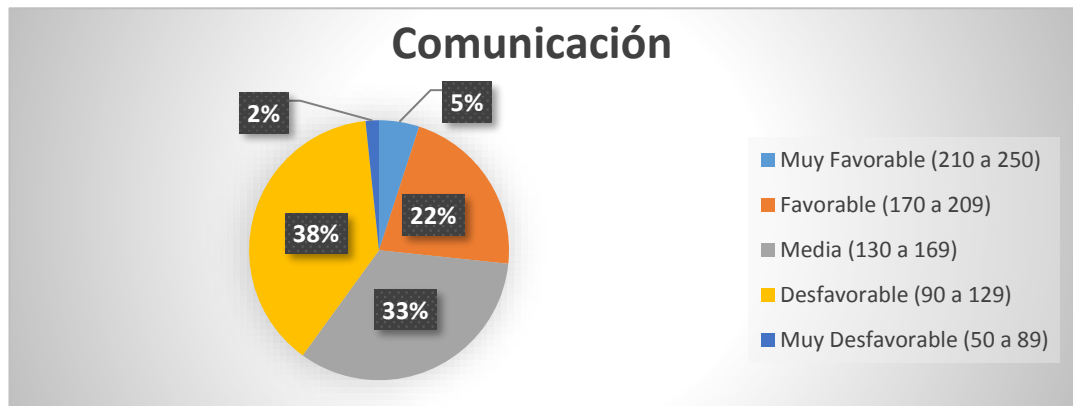


Figura 10. Resultados de comunicación como factor del clima laboral

- Comentario:

El nivel de Comunicación se considera “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 38% Desfavorable.
- 5% “Muy Favorable.

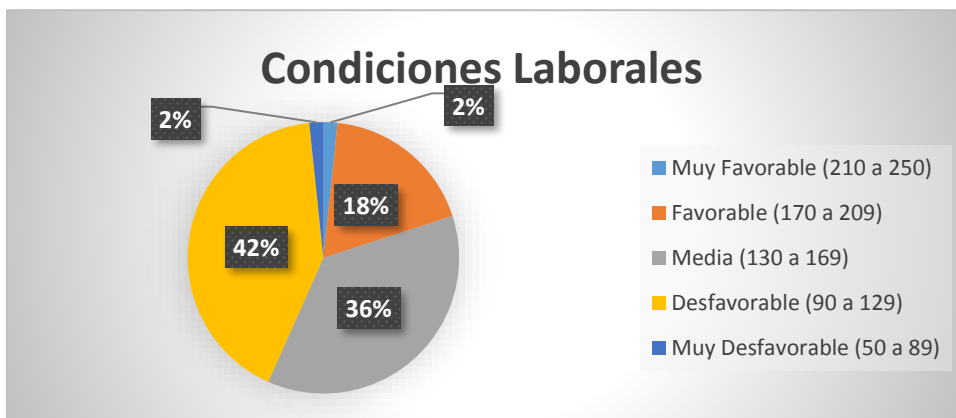


Figura 11. Resultados de condiciones laborales como factor del clima laboral

- Comentario:

El nivel de Condiciones laborales se considera “Desfavorable”, teniendo como resultado:

- 42% Desfavorable
- 2% Muy Favorable

4.3 Análisis y discusión de los resultados

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada nos indica que existe una percepción poco favorable a considerar que aspectos del clima laboral constituyen elementos de apoyo y soporte institucional. Estas percepciones se asocian a una cultura institucional polarizada o débil en sus prácticas como organización.

En el área de Autorrealización los resultados obtenidos nos muestran que el medio laboral es percibido poco estimulante, evitando favorecer al desarrollo personal y profesional; así mismo tampoco es asociado al avance en sus tareas y perspectivas de futuro.

En el área de Involucramiento laboral se observa que los valores institucionales no se asumen como propios y existe escasa convicción del esfuerzo personal y grupal como agente de desarrollo personal e institucional.

En el área de Supervisión podemos observar que la supervisión es percibida como disfuncional y poco apreciada; el apoyo en tareas y procedimientos no es considerado de influencia en el éxito de las tareas encomendadas.

En el área de Comunicación los resultados obtenidos nos indica que los mecanismos establecidos para el manejo de la información se denotan como inexistentes o limitados al logro de los propósitos de las tareas y atención de las personas con las que se interactúan en la institución.

En el área de Condiciones laborales podemos observar que el ambiente es percibido con carencias significativas; algunos elementos materiales, económicos y psicosociales resultan ausentes o limitados para un desempeño adecuado, dificultando el cumplimiento eficiente de tareas institucionales.

4.4 Conclusiones

1. El nivel de Clima laboral que abunda en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María del empleo sede central se considera “Desfavorable”.
2. El nivel de Autorrealización como factor del clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo Promoción sede central ubicada en el distrito de Jesús María sede central se considera "Desfavorable”.
3. El nivel de Involucramiento laboral como factor del clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo Promoción sede central ubicada en el distrito de Jesús María se considera “Desfavorable”.
4. El nivel de Supervisión como factor del clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo Promoción sede central ubicada en el distrito de Jesús María se considera “Desfavorable”.
5. El nivel de Comunicación como factor del clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo Promoción sede central ubicada en el distrito de Jesús María sede central se considera “Desfavorable”.
6. El nivel de Condiciones laborales como factor del clima laboral en el área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo Promoción sede central ubicada en el distrito de Jesús María se considera “Desfavorable”.

4.5 Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se van a establecer las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un programa de intervención dirigida a modificar el Clima Laboral y los cinco factores que lo componen, los cuales son Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, todos ellos con resultados desfavorables dentro del área de empleo del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo, teniendo en cuenta que es la base para que los trabajadores de dicha institución tengan un mejor desempeño y se sientan motivados en sus labores diarias.
2. Promover los conocimientos adquiridos en el programa de intervención, para el nuevo personal que en el futuro se incorpore a la empresa.
3. Fortalecimiento del área de empleo, con el propósito de implantar programas integrales y capacitaciones, ofreciendo herramientas a los empleados para lograr un cambio actitud, como base para mejorar el clima laboral.
4. Implementación de programas de evaluación del desempeño y diagnóstico de necesidades de capacitación.
5. Realización de mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano.

CAPÍTULO V

INTERVENCION

“Modificación del Clima Laboral”

5.1 Desarrollo de programa

Se entiende que un plan o programa de intervención consiste en un conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientada a unas metas, como respuesta a esas necesidades, con una teoría que lo sustente (Rodríguez Espinar y col., 1990).

Según esta definición, las características de un proyecto de intervención serían:

- Comporta una serie de actividades de duración determinada.
- Se combina la utilización de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales.
- Tiene que alcanzar productos y resultados, de acuerdo con los objetivos previstos en su diseño y conceptualización.

Taller para modificar el clima laboral:

Realizar un programa de intervención, elaborado a través de talleres para realizar una modificación al problema que presenta el área de empleo del Ministerio de trabajo y Promoción del empleo sede central, el cual es clima laboral.

5.2 Justificación del problema:

Este programa de intervención tiene como fin cumplir con las recomendaciones justificadas y definidas para modificar el clima laboral, así mismo contribuir en el área organizacional para conocer la importancia sobre el clima laboral y como la percepción de los trabajadores influye en su desempeño y en su motivación para realizar sus labores diarias, teniendo como lugar de estudio el área de empleo del Ministerio de trabajo y Promoción del empleo sede central. A partir de un análisis de necesidades.

Al modificar el clima laboral dentro de la institución nos dará como ventajas los siguientes aspectos:

- Conocimiento de primera fuente sobre lo que pasa en toda la organización.
- Prevenir posible desmotivación masiva que repercutiría en baja productividad, fuga de talentos, huelgas u otras expresiones de insatisfacción laboral.
- Brinda importante información para elaborar una estrategia de recursos humanos eficiente y de gran impacto.

Ventajas según los cinco factores que engloban el clima laboral:

- Autorrealización: el medio laboral se considera estimulante y favorece al desarrollo personal y profesional, asociándose con el avance de las tareas y las perspectivas para el futuro.
- Involucramiento laboral: Los trabajadores se identifican con los valores de la institución y tienen una alta convicción de que el trabajo personal y del grupo constituyen beneficio para el personal y la institución
- Supervisión: La supervisión será valorada, con un significado de apoyo y orientación para el éxito de las tareas que forman parte de la actividad diaria.
- Comunicación: Existirá un alto grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información requerida para el desempeño de las tareas y la atención de las personas con la que se interactúa en la institución.

- Condiciones laborales: Habrá una estimulación del desempeño de las tareas y el cumplimiento eficiente de los mismos, a través de excelentes condiciones materiales, económicas y psicosociales.

5.3 Establecimiento de objetivos:

- Modificar el clima laboral para que este se considere “Favorable”, dando a conocer los factores inherentes a dicho clima laboral, y estos sean usados como fuente de aprendizaje por los trabajadores de la empresa.
- Buscar el compromiso de los trabajadores, para que realicen su trabajo de manera efectiva y eficaz, de acuerdo a la visión y misión de la organización.

Sesión 1

- Clima laboral y Autorrealización: Promover herramientas necesarias para modificar el clima laboral y reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado continuamente.

Sesión 2

- Involucramiento laboral y Supervisión: Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir. Crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y

colaborador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

Sesión 3

- **Comunicación y Condiciones Laborales:** Desarrollar canales estratégicos de comunicación, a fin de que el empleado esté enterado de las actividades que la empresa está realizando, al mantener informado al empleado de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, fomentará su participación y evitará que se forme una resistencia ante los cambios. De igual forma, puede lograrse un aprendizaje a través de las experiencias de otros colaboradores y proporcionar un ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores.

5.4 Sector al que se dirige

El programa de intervención sobre clima laboral está dirigido a los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo sede central, que está conformado por 60 trabajadores, 32 hombres y 28 mujeres, de diversas edades y diversos puestos de trabajo.

5.5 Establecimiento de conductas problemas/meta

El motivo por el cual se elaboró este programa de intervención fue debido a la mala percepción que tienen los trabajadores en el área de empleo del Ministerio de trabajo y Promoción del empleo sede central, generando desmotivación y riesgos de baja productividad, es por eso que la modificación del clima laboral tendrá un impacto positivo dentro de la empresa, lo cual va potenciar conductas en los trabajadores que beneficien a la empresa.

Referente a lo anterior mencionado, al realizar el programa de intervención se van a potenciar las siguientes conductas (María de Lourdes Francke Ramm, 2013 “**Comportamiento proactivo en el entorno laboral**”):

- **Asertividad:** entendida como las acciones del empleado por externar y defender su opinión, inclusive desafiando el estatus que en temas importantes en reuniones de trabajo.
- **Persuasión:** entendida como la habilidad del empleado para despertar el interés, focalizar la atención y convencer a los supervisores sobre ciertos temas o situaciones de trabajo.
- **Iniciativa,** entendida como la habilidad del empleado para proponer alternativas y mejoras a las estructuras, procesos y prácticas de trabajo.
- **Colaboración,** entendida como la disposición del empleado para planear con anticipación, ofrecer asistencia y buscar oportunidades para ayudar a otros y no simplemente responder a peticiones.

5.6 Metodología de la intervención

Mediante el desarrollo de actividades que permitan dar una visión más clara sobre lo que es clima laboral y como se puede modificar de manera positiva.

Capacitación: Preparar a los participantes para el desarrollo eficiente de las tareas propias del cargo y la misión de la organización, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a la supervisión de las tareas, buscando mejorar su actitud, destrezas, habilidades o conductas de los participantes.

Integración: Cooperación y desarrollo de relaciones interpersonales de los participantes fomentando la comunicación y la confianza.

Sensibilización: Presentación de cortometrajes que muestren la importancia de cada factor que engloba el clima laboral, con el fin de que los participantes se planteen mecanismos y políticas de soporte social que favorezcan un clima de motivación individual y colectiva.

Dinámicas grupales: Fomentar el trabajo en equipo, donde los participantes deberán unir esfuerzos para cumplir con un objetivo

concreto. De esta manera, los participantes serán capaces de intercambiar ideas, escuchar, participar y proponer estrategias para la toma de decisiones.

Entrega de materiales: A los participantes se les va a entregar material informativo como folletos y boletines como recordatorio de los diferentes temas tocados en el programa de intervención.

5.7 Instrumentos/material a utilizar

Técnicas:

- Observación
- Capacitación
- Integración
- Sensibilización
- Dinámicas grupales

Recursos:

- Evaluador
- Ambiente para realizar las actividades
- Mesas
- Papeles
- Lapiceros
- Borradores
- Laptop
- Proyector
- Folletos
- Boletines

5.8 Cronograma

La duración de la intervención será de tres días, en los horarios de 7:30 am a 9:30 am, en coordinación con la jefatura de recursos humanos.

Sesión 1

Clima laboral y Autorrealización

Fundamentación	En esta etapa se va reforzar a los participantes las herramientas necesarias para modificar el clima laboral y como sentirse identificados con la empresa.
Objetivos	Promover herramientas necesarias para modificar el clima laboral y reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado continuamente.
Metodología	Realizar una capacitación para tener una visión más clara de clima laboral y autorrealización.
Técnicas	-Capacitación -Integración
Recursos	-Evaluador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 2:

Involucramiento laboral y Supervisión

Fundamentación	En esta etapa se hablará sobre los tipos de motivación y la relación que tiene que haber entre jefe y trabajador.
Objetivos	Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir. Crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y colaborador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.
Metodología	Realizar dinámicas grupales para que el contexto laboral sea motivador; así mismo realizar una segunda dinámica para fomentar la correcta relación entre jefe y trabajador.
Técnicas	-Capacitación -Dinámicas grupales -Integración
Recursos	-Presentador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector
Duración	2 horas

Sesión 3:

Comunicación y Condiciones Laborales

Fundamentación	En esta etapa se va reforzar la importancia de los medios de comunicación en la empresa y el adecuado ambiente físico para que los trabajadores no se sientan incómodos en su espacio de trabajo.
Objetivos	Desarrollar canales estratégicos de comunicación, a fin de que el empleado esté enterado de las actividades que la empresa está realizando, al mantener informado al empleado de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, fomentará su participación y evitará que se forme una resistencia ante los cambios. De igual forma, puede lograrse un aprendizaje a través de las experiencias de otros colaboradores y proporcionar un ambiente físico óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores.
Metodología	Realizar la entrega de material informativo el cual contenga novedades sobre el flujo de la empresa y el adecuado espacio de trabajo.
Técnicas	-Sensibilización -Entrega de material informativo
Recursos	-Presentador -Sillas -Mesas -Laptop -Proyector -Folletos -Boletines
Duración	2 horas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Salazar, S., Meza, A y Sáenz, A. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de: [file:///C:/Users/Pedrinho/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAE_NZ_SATISFACCION_LABORAL%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/Pedrinho/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAE_NZ_SATISFACCION_LABORAL%20(8).pdf)
- Ali, W. (2011). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/427>
- Álvarez, S. Y. (2001). *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología* (TESIS DE LICENCIATURA). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/indice_Alvarez_Valverde.htm
- Álvarez, M. (1998) El Liderazgo de la Calidad Total. España: Editorial Escuela Española.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Cienc Trab.*, 16 (51): 185-191
- Baguer, A. (2012) Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. Madrid, Ediciones Díaz de Santos. 255p.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcis162e/doc/bpmfcis162e.pdf>
- Bonilla, C. (1988). La comunicación, función básica de las relaciones públicas. www.genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacionacional.cfm

- Brunet, Lic, El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias, <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf> 1999, Editorial Trillas, México.
- Calva & Hernández (2004). Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla
- Capote (citado por Casas Cárdenas y Echeverría Barrera, 1999), “Diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda de Venezuela” recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/352/1/fernandez_am.pdf
- Cortes, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional* (tesis de magister). Universidad Veracruzana. Recuperado el 23 de marzo del 2017 <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortesJimenez.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Chiavenato, I. (2003). Introducción a la teoría general de la Administración. Mc. Graw – Hill. México, 1989. P 358.
- Diario La República (2016). “Diagnóstico del Clima Motivacional” <http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/764577-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-las-empresas>
- Econ. Juan de la Ros a Villa Castro (2000). Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmas a s.a.” (www.biblioteca.uach.cl/meson_ayuda/manuales/normas_redaccion_referencias_bibliograficas_uach.pdf)

- Escorihuela (Venezuela 2003) El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_Io\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_Io(2).pdf)
- Fernández, J. C. y Díaz, B. (2003). Estudio de factores psicosociales y clima laboral realizado en una industria del sector metalúrgico. *Información psicológica*, 81, 28 – 42.
<http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/397>
- Francke, M. (2013) *Comportamiento proactivo en el entorno laboral*. Recuperado de:
<http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTV-GRH0020.pdf/0029edb8-f44e-440c-91aa-4cbb60b204d4>
- García-Cardó, A. (2000). El clima laboral tiene un papel relevante en la prevención de riesgos laborales. *Win Empresa*, 23: 39 – 44
<http://alfonsogarciacardo.blogspot.pe/p/factores-psicosociales.html>
- Gan, F. (2007). Manual de recursos humanos. UOC.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Gan, F. (2013). Inteligencia emocional. Madrid: Díaz de Santos
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Giraldo W. (2011). Reales I, Vizcaíno C. Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. CLIO
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2764/1/RE_MAEST_COMU_KEILA.CESPEDES_AUTOPERCEPCION.DEL.AMBIENTE_DATOS.pdf
- Gómez, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la

teoría de respuesta al ítem. Acta Colombiana de Psicología, 11, 97-113. <http://www.redalyc.org/pdf/798/79801108.pdf>

Goncalvez A. (1997). Fundamento del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana de Calidad (SLC), recuperada de: <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>

Great Place to Work® <http://www.greatplacetowork.com.pe/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

HayMcBear, F (1995) Clima positivo y los indicadores de Desempeño http://metodologiadelainvestigacion.over-blog.com/pages/CAPITULO_II-1179502.html

Huamani, N. (2013) recuperado el 23 de marzo del 2017 http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

John Jairo Jurado Coronel, Yuri Orlando López Restrepo (Cartagena-Colombia) Análisis de clima organizacional en el Banco Davivienda Sucursal Cartagena Posterior a la Fusión con Bancafe. (http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1907/1/TESIS%20_ANALISIS%20DE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20E_L%20BANCO%20DAVIVIEN.pdf)

Kerlinger, F. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo número 8 ("Investigación experimental y no experimental"). <http://www.lapaginadelprofe.cl/UAconcagua/7Dise%C3%B1osnoExperimentales.pdf>

Llaneza, F. (2009). Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Lex Nova <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>

Likert, R. y Gibson, J. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. Trillas, México. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31103505.pdf>

- Likert, R. (1946). *Teoría del clima organizacional de Likert*. (http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm)
- Litwin G. Y Stinger H. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- López, A. S. (2013). Estudio del clima laboral y diseño de un plan de intervención para la Gobernación de Caldas, desde la psicología organizacional. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/945/Lopez_Pacheco_Angela_Sofia_2013.pdf?sequence=1
- Marín, J. M., Melgar, A., & Castaño, C. (1989). Teoría y técnicas de desarrollo organizacional (Volumen III). Guatemala: Organización Panamericana de la Salud
http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/10059/PSDCG-T10_v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, B. (2001) Análisis del Clima Laboral: una herramienta de gestión imprescindible.
http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_s_ac/capitulo2.pdf
- Maslow, A. (1970). La autorrealización clave del éxito laboral. <https://estresout.wordpress.com/2014/10/20/la-autorrealizacion-clave-del-exito-laboral-abraham-maslow/>
- Mendez, M. (2003). *Metodología de la investigación* <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Mercedes, R. (2013). Clima laboral en el área de atención al cliente de empa cañete 2013 – San Vicente de Cañete. (file:///C:/Users/Pedrinho/Downloads/proyectedetesisclimallaboralnel

areadeatencionalclientedeemapacaetesa2013-sanvicentedecaete-131204161014-phpapp01.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2009) Boletín de economía laboral.

(http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

McGregor (1960) El lado humano de las organizaciones
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3n_x_y.pdf

Navarro, E. y García, S. (2007) Clima y compromiso organizacional.
(www.eumed.net/libros/2007c/340/)

OPS/OMS. (1998). Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa Regional de desarrollo de servicios de salud. PSDCGT-10, 3(III), 1-7
http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/10059/PSDCG-T10_v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oswaldo Clemente Pelaes León (Lima-Perú 2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.
([http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf))

Ochoa, P. y Uguña, R. (2011). Análisis del clima laboral y elaboración de un plan de intervención para la empresa Fibro Acero S.A. en la ciudad de Cuenca en el periodo Enero 2010-Junio 2010.
(http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/945/Lopez_Pacheco_Angela_Sofia_2013.pdf?sequence=1)

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. Recuperado de:
(http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Quintero, Africano & Faría (2008) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del

Lago <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-10-03820.pdf>

Ramos, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Robbins, S., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>

Rodríguez, E. (1990). *Proyecto de intervención*. Recuperado de: <http://intervencionpsicopedagogicaunitec.blogspot.pe/2014/07/proyecto-de-intervencion-psicopedagogica.html>

Rubio, E. (2000). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral: Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. *Semanario de economía familiar, consumo y empleo*. <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención*. Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América. <http://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/8182/7841>

Uría, D. (2011). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia LTDA de la ciudad de Ambato

Watters (1976) Percepciones del individuo acerca de la organización https://prezi.com/_rhmggyqjxso/definicion-segun-diferentes-enfoques/

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de autorrealización, como factor del clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María?</p> <p>¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral, como factor del clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral que abunda en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de autorrealización como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María.</p> <p>Identificar el nivel de involucramiento laboral como factor del clima laboral, en los trabajadores del área empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo</p>	<p>Población:</p> <p>60 trabajadores, 32 hombres y 28 mujeres en los rangos de edad de 20 a 50 años y diferentes puestos de trabajo</p> <p>Muestra:</p> <p>El tipo de muestreo es censal pues selecciona al 100% de la población</p> <p>Delimitación temporal:</p> <p>Enero 2017</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p>

<p>¿Cuál es el nivel de supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María?</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María?</p> <p>¿Cuál es el nivel de condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María?</p>	<p>ubicada en el distrito de Jesús María.</p> <p>Identificar el nivel de supervisión como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María.</p> <p>Identificar el nivel de comunicación como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</p> <p>Identificar el nivel de condiciones laborales como factor del clima laboral, en los trabajadores del área de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ubicada en el distrito de Jesús María.</p>	<p>Variable:</p> <p>Clima laboral</p> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de Clima Laboral CL-SPC</p>
--	---	---

Anexo 2: Instrumento

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

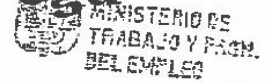
Anexo 3: Carta de permiso



UNIVERSIDAD
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social



2017 ENE 31 P 2 00

OFICINA DE TRÁMITE
DOCUMENTALES

Lima, 26 de Enero del 2017

Carta N° 286-D/FPyTS-UIGV-2017

Abogado
CARLOS ALBERTO CAVAGNARO PIZARRO
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN
DEL EMPLEO DE LIMA METROPOLITANA


Presente.-

Atte.: Centro de Empleo

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **PEDRO ALEXANDRE GOMEZ ARÉVALO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 05-013018-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, 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/mzh
Id. 568015

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304

Anexo 4: Hoja de ruta

HOJA DE RUTA

Hora : 07:59:54 AM
Página : 1 de 1

Dependencia: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA
 Nro. Documento: RMP - 0000015710 - 2017 - MTPE/4.3
 Asunto: SOLICITA REALIZAR UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DE
 Fecha Creación: 31/01/2017 15:07:16

Calificación
 PRIORIDAD
 NORMAL

INDICADORES	Dimensión	Responsable	Fecha	Estado	Observaciones
0	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA	DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO DE LIMA METROPOLITANA	RMP - 0000015710 - 2017 - MTPE/4.3	1	31/01/2017 15:07:16
9	DRTPELN	DPECL	PV 490	19	1 FEB. 2017
0	OPECL	SOPE	PV-1064	7/13/18	9 03 FEB. 2017
	SDPE	Lizeth	PV. 080	7/13/18	03 FEB. 2017
					3 = regular

Observaciones: Unir Inca Casillero de la Vega

- Acciones**
- 1 - ACTUAR DIRECTAMENTE
 - 3 - CONOCIMIENTO
 - 5 - COORDINAR
 - 7 - INFORMAR
 - 9 - OPINION
 - 11 - REVISAR
 - 13 - TOMAR ACCION
 - 15 - EVALUAR
 - 17 - ARCHIVAR

2 - ANALIZAR
 4 - CONVERSAR
 6 - DIFUNDIR
 8 - NOTIFICAR
 10 - PROYECTAR RESPUESTA
 12 - REVISAR, REFORMULAR
 14 - TOMAR NOTA
 16 - TRAMITE

03 FEB. 2017

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
 Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación

01 FEB. 2017

REGISTRACION

CRITERIOS DE VALORACION	Calificación
Claramente redactado	1 - 5
Apropiado para medir la dimensión	
Ayuda a medir la variable	
Claramente redactado	
Apropiado para medir la dimensión	
Ayuda a medir la variable	
Claramente redactado	
Apropiado para medir la dimensión	
Ayuda a medir la variable	
Claramente redactado	
Apropiado para medir la dimensión	
Ayuda a medir la variable	
Claramente redactado	
Apropiado para medir la dimensión	
Ayuda a medir la variable	

Anexo 5: Carta de confirmación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 09 de febrero de 2017.

OFICIO N° 100-2017-MTPE/1/20.51

Abogada
JANET CORNEJO CABRERA
Directora de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (e)
Presente.-

Asunto : Muestra Representativa de Investigación.

Referencia : Carta N° 286-D/FPyTS-UIGV-2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y atención al documento de la referencia, donde la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, solicita que el estudiante Pedro Alexandre Gomez Arévalo, pueda realizar una muestra representativa de investigación en el Centro de Empleo de esta Sub Dirección del Sector, con la finalidad de optar su Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Al respecto, se autoriza al Sr. Pedro Alexandre Gomez Arévalo, identificado con código 05-013018-8, efectuar la muestra representativa de Investigación, con la condición que envíe una copia de los resultados del levantamiento de la información. Por otro lado, es preciso indicar, que los resultados obtenidos son de uso exclusivo para fines estudiantiles, bajo responsabilidad del solicitante.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad de reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Malpartida Saldaña".

Javier A. Malpartida Saldaña
Sub-Director de Promoción del Empleo (e)

H.R. N° 15710 -2017-EXT
JMS/vech

www.trabajo.gob.pe | Av. Salaverry N° 655
Jesús María