



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL BASADO EN EL
MODELO DE SONIA PALMA CARRILLO CL - SPC,
EN LA EMPRESA FAMESERVI RG S.A.C.,
TRUJILLO - 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. José Luis Martos Estrada

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

Con el corazón de alegría por el logro de terminar mi carrera profesional, dedico en primer lugar a Dios todo poderoso por permitirme realizar mis estudios universitarios que sin ayuda divina no sería posible alcanzar.

A mis padres porque me enseñaron a valorar el estudio con toda su confianza en el proceso de mi formación, como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de este trabajo representa la culminación de una etapa importante de mi vida estudiantil y el comienzo de un gran desafío profesional por lo que agradezco infinitamente a mis padres por el apoyo moral y constante que me brindaron en mi educación superior, ya que es la mejor herencia que me han brindado.

Le doy gracias a mis docentes, por la gran ayuda y comprensión a lo largo de mi formación académica, por el cual me inculcaron responsabilidad y puntualidad como los principales valores en el desarrollo de mis trabajos de investigación.

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 27 |
| CAPITULO III: RESULTADOS | 35 |
| CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las variables | 28 |
| Tabla 2: Categorización por dimensiones CO – SPC..... | 35 |
| Tabla 3: Nivel promedio de la dimensión de Autorrealización..... | 38 |
| Tabla 4: Nivel promedio de la dimensión o factor Involucramiento laboral. | 39 |
| Tabla 5: Nivel promedio de la dimensión o factor Supervisión..... | 40 |
| Tabla 6: Nivel promedio de la dimensión o factor Comunicación..... | 41 |
| Tabla 7: Nivel promedio de la dimensión o factor Condiciones Laborales. | 42 |
| Tabla 8: Escala de clima organizacional. | 44 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Nivel de categorización por dimensión del clima organizacional. | 37 |
| Figura 2: Nivel promedio de la dimensión o factor Autorrealización. | 38 |
| Figura 3: Nivel promedio de la dimensión o factor Involucramiento laboral. | 39 |
| Figura 4: Nivel promedio de la dimensión o factor supervisión. | 40 |
| Figura 5: Nivel promedio de la dimensión o factor comunicación. | 41 |
| Figura 6: Nivel promedio de la dimensión o factor condiciones laborales. | 42 |
| Figura 7: Nivel promedio total de todas las dimensiones del clima organizacional. | 43 |

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar el nivel del clima organizacional, en la Empresa Fameservi RG S.A.C, basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo CL - SPC que es un instrumento que diseñado con la técnica de Likert busca explorar la variable Clima Organizacional teniendo 50 preguntas con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y 50 puntos por cada factor. Asimismo, el tipo de investigación es no experimental – transversal, su diseño es descriptivo y el enfoque es cuantitativo, además el análisis es estadístico y cualitativo. La población estuvo conformada por 25 y una muestra de 20 personas del área de producción. Los resultados revelan que la variable clima organizacional es favorable con 201.65 puntos y sus 5 dimensiones tales como la autorrealización son favorable con 40.55 puntos, el involucramiento laboral es favorable con 37.60 puntos, la supervisión es favorable con 41.15 puntos, la comunicación es favorable con 41.15 puntos y la dimensión condiciones laborales es favorable con 41.20 puntos. Por lo tanto, se determina un ambiente de trabajo favorable en esta organización debido a las puntuaciones alcanzadas en las categorías diagnósticas.

Palabras clave: Clima organizacional, factor, escala CL-SPC.

ABSTRACT

The present research has had as a general objective to determine the level of the organizational climate, in the Fameservi RG SAC Company, based on the Sonia Palma Carrillo CL SPC model that is an instrument that designed with the Likert technique seeks to explore the Organizational Climate variable having 50 questions with a total of 250 points maximum on the general scale and 50 points for each factor. Also, this research is descriptive whose design is non-experimental – transversal, in addition the analysis is statistical and qualitative. The population consisted of 25 and a sample of 20 people from the production area. The results reveal that the organizational climate variable is favorable with 201.65 points and its 5 dimensions such as self-realization is favorable with 40.55 points, labor involvement is favorable with 37.60 points, supervision is favorable with 41.15 points, communication is favorable with 41.15 points and the working conditions dimension is favorable with 41.20 points. Therefore, a favorable working environment is determined in this organization due to the scores achieved in the diagnostic categories.

Keywords: Organizational climate, factors, CL-SPC scale.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy, las compañías tienen la tendencia a generar un vínculo a través de la comunicación entre colaboradores, por ello es indispensable que en todo su entorno laboral sea el óptimo, por tanto, surge la necesidad de una apropiada gestión de calidad hacia sus futuros clientes potenciales, con una productividad recomendable y una cartera de consumidores, en virtud de un potencial talento humano capaz de sostener un adecuado ambiente de trabajo en el tiempo.

Al existir gran competitividad en el mercado laboral, se exige contratar a personas competentes de liderazgo con una adecuada comunicación, compromiso individual y/o colectivo; asimismo, en el trabajo se desea un crecimiento laboral por el colaborador, basado en un buen comportamiento humano, por ello, surge la necesidad de estudiar, entender, modelar y atender los beneficios hacia los trabajadores y para toda la organización.

Actualmente, en las empresas se experimenta un problema serio cuando se vive un clima organizacional desfavorable; sin embargo, se tiene un problema mayor cuando se percibe erróneamente una mala comunicación o mala predisposición a realizar el trabajo.

Por otro lado, los lineamientos son afectados por la incapacidad administrativa, liderazgo y trabajo en equipo, porque son resultados detonantes que llegan a ser imprescindibles en la mejora del clima organizacional y el trabajo para seguir un proceso lógico y determinar metas establecidas, a través de criterios y proyectos que permiten establecer niveles de efectividad e identificar habilidades personales de cada colaborador.

Luego, de observar y analizar sobre estos conceptos que invitan al desarrollo, aplicación, investigación y estudio de la gestión del talento humano dentro de una organización, es importante recalcar que este trabajo de investigación podría emplearse como consulta académica para fines exclusivos con posibles cambios integrales y/o escenarios de mejoras en adelante.

En virtud de ello, la empresa Fameservi RG S.A.C, optimiza sus servicios en la fabricación de estructuras metálicas, la cual busca comprometer que el clima organizacional se integre como pieza fundamental dentro de la entidad, para ello, se busca evaluar el Clima Laboral con la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC para verificar el aspecto productivo, competitivo y la posición en el mercado laboral que la empresa se proyecta alcanzar. Por estos motivos, que las acciones imperativas están presentes en fuentes primarias, que permitan describir cual es el nivel del clima organizacional de la empresa en estudio bajo los lineamientos del modelo de Sonia Palma Carrillo.

En la presente investigación se han considerado los siguientes antecedentes:

De acuerdo con Palomino & Peña (2016) en su tesis nombrada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venillas Ltda.*, Universidad de Cartagena, Cartagena. Su objetivo general fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Y se llegó a la conclusión de que todas las dimensiones de trabajo la cual fue significativa o importantes para explicar el ejercicio general, como aquellas con mayor influencia fueron la motivación con 90,4% y las competencias con 79,6%, no obstante, debe considerarse también las altas influencias observadas en el conocimiento de un estándar de medición del

desempeño con 76,1%, y las aptitudes y habilidades con 64,4%; asimismo las aptitudes y las habilidades (3,67), motivación (3,31) y competencias (3,31); en contraste, la única que resultó siendo regular fue el conocimiento respecto a la existencia de algún estándar de medición de la ocupación en Venoplast Ltda. Como aporte ayudó a plantear el problema de investigación.

Baltazar & Chirinos (2014), en su tesis titulada: *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú, 2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú - Chiclayo. Ha tenido como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y las dimensiones de los colaboradores. Por ello, existe correlación positiva moderada, un alto rango significativo entre clima laboral u organizacional y la dimensión cordialidad; así como, una relación positiva es débil, es necesario que sea significativa entre clima laboral y los factores de energía y empeño; sin embargo, no existe relación entre clima organizacional y factores tales como: permanencia emocional y mental. El clima laboral es percibido por el 62% de los colaboradores como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable, y, el 0% como desfavorable y muy desfavorable. En las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto (46%) y muy alto (36%) en la dimensión energía; nivel alto (48%) y muy alto (33%) en la dimensión afabilidad; nivel alto (42%) y muy alto (40%) en la dimensión tesón; nivel alto (41%) y promedio (34%) en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto (38%) y promedio (24%) en la dimensión apertura mental. La presente investigación aportó a identificar y formular el objetivo general de la tesis.

Según Idrogo (2016) en su tesis titulada: *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola Distrito de Íllimo, 2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca. Ha tenido como objetivo principal que es determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola. Y llegó a concluir que: al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que la mayor parte de los 60% de empleados se encuentran insatisfechos; por ello, la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción. Al estudiar el grado de satisfacción según las condiciones sociodemográficas, demostró que la edad influye en la percepción de cada trabajador en el puesto donde labora actualmente, debido a que las personas entre los 20 a 30 años, demostraron una gran insatisfacción del 50%, los colaboradores entre los 31 a 45 años representan el 47%, asimismo fueron varones representado el 51% y manifestaron una mayor insatisfacción a diferencia de las mujeres que representaron el 44% y a la vez fue un factor clave el puesto donde se labora, las personas que representan el 60% son las que laboran en el área administrativa y son las más insatisfechas; a diferencia de los agricultores que representan el 48%. Se identificó que los principales factores de la satisfacción laboral, fue que el 38% de colaboradores se encuentran satisfechos con sus beneficios económicos, el 50% representa al personal insatisfecho en sus tareas diarias, el 62% de los colaboradores se encuentran insatisfechos por las condiciones de trabajo que suscitan día a día y sólo el 74% de colaboradores manifestaron encontrarse insatisfechos en no ser reconocidos por sus superiores en la empresa y lograr socializar con todo el personal; estos indicadores son negativos para la

empresa, ya que al no ser cuidadosos con su personal, los dueños de esta empresa tienen un riesgo latente en no obtener la productividad esperada, ya que el personal no podrá laborar apropiadamente. Este estudio permitió desarrollar a tiempo la formulación de la realidad problemática.

Para Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz (2012), en su tesis denominada: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral de las municipalidades como muestra para lograr explicar, entender y mejorar su situación. Y se llegaron a las conclusiones tales como: los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar en promedio, que indicaría las posibilidades de mejora; en cuanto a la importancia de los factores, debido a que al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor de importancia de la Tarea, la cual fue la más importante; esto mostraría como los colaboradores pueden tener una buena disposición para el trabajo y sus retribuciones específicas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia, pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios. El presente trabajo ayudó a entender las dimensiones de clima organizacional.

Según Horna (2016), en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Ha tenido como objetivo determinar la relación de la

satisfacción laboral entre el estrés laboral de los colaboradores. Y llegó a las conclusiones como: que se realizó un estudio correlacional entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores con una muestra de 153 trabajadores, hombres y mujeres, entre 20 y 50 años, con contrato vigente y con un tiempo de 2 años de servicio, empleando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen, además, se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Los factores de la Satisfacción Laboral tales como: condiciones físicas y materiales, beneficios remunerativos y laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en diversas tareas, autoritarismo; son las que se ubican en un nivel medio, y oscilan entre 43.8% y 77.1%. El presente trabajo permitió establecer el modelo de clima laboral Sonia Palma Carrillo SL SPC para el desarrollo coherente de la investigación.

Para Prado (2015), es su tesis denominada: *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo de investigación fue un estudio realizado para determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las capacidades del desempeño laboral del personal administrativo. Llegó a las conclusiones tales como: la existencia de una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de

desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables, además, el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización u/o realización personal que alcanza valores similares en el nivel alto y medio. Este estudio de investigación ayudó a establecer lineamientos a seguir para la metodología de estudio.

Casana (2015), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*". Universidad Privada Antenor Orrego. Ha tenido como objetivo determinar que el clima organizacional conserva una relación de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de estudio. Concluyó que los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy se ubican en mayor porcentaje en el nivel regular en los cinco indicadores del Clima Organizacional cuyos porcentajes oscilan entre el 44.8% a 51.7 %.; asimismo los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy se ubican en mayor porcentaje en el nivel regular en los seis factores de la Satisfacción Laboral cuyos porcentajes oscilan entre 44.3% y 60.3 %; en el factor Desempeño de Tareas, los trabajadores se ubican entre el nivel regular y alto con un mismo porcentaje de 38.5%. Se denotó una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador de condiciones

laborales del clima organizacional y la escala de satisfacción laboral; con sus factores: condiciones físicas y materiales, desarrollo personal en relación con el autoritarismo, relaciones sociales con el desempeño de tareas. Asimismo, se observa una correlación negativa y altamente significativa con el factor Políticas administrativas. Y el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral no tiene una correlación con el indicador Condiciones Laborales del Clima Organizacional. La presente investigación contribuyó a formular el planteamiento del problema de investigación.

Es oportuno explicar el clima organizacional.

Para Segredo (2015), es su tesis denominada: *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. La Habana. Cuba. El clima organizacional está formado por componentes tales como: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional. El primero involucra el espacio físico, los colores, la temperatura, etc. El segundo comprende el tamaño de la institución, su estructura entre otros. El tercero se relaciona con la comunicación, los conflictos, etc. El cuarto incluye motivaciones, aptitudes y demás. Por último, el comportamiento organizacional tiene que ver con la productividad, el clima laboral y el sector organizacional. Además

el clima organizacional es importante puesto que influye en las motivaciones y el comportamiento que tienen tanto el factor humano como el departamental dentro de una organización de trabajo, asimismo la definición conceptual de organización destaca la trascendencia del empleado en su función del trabajo por su colaboración en un sistema social. Por otro lado, el diagnóstico del clima organizacional es

importante ya que suministra apoyo con respecto a los hechos que perjudican el comportamiento organizacional y permite evaluar objetivos enfocados al cambio de cualidades del capital humano a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el propósito de aumentar los niveles de rendimiento técnico profesional. Por último, la valoración del clima organizacional tiene beneficios en las empresas, organizaciones, instituciones que se preocupan por diagnosticar y proponer planes estratégicos de mejoramiento tanto para los empleados como para la organización porque constituye un foco fundamental en el desarrollo de su estrategia organizacional y permite a la alta gerencia generar una visión futura de la organización, lograr identificar las obligaciones pertinentes de la institución en relación con el futuro deseado, materializando las acciones en el presente para alcanzar la visión del futuro.

Según (Davis, Gestion.org, 2016) define: que el clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. Puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su ocupación. Por ello, es elemental una crítica que afecte a la conducta de los colaboradores, asimismo, en su desarrollo interior de las organizaciones surgen por las percepciones, creencias, valores, y conductas de cada colaborador en relación con los ámbitos como motivación, control, colaboración, liderazgo, relaciones interpersonales, entre otros.

Características del clima organizacional, es un concepto de Clima Organizacional que tiene importantes características y se puede resaltar: que el Clima se refiere a los

tipos de medio ambiente de una Organización en que se desempeña cada miembro de ésta, por consiguiente, estas características pueden ser externas o internas. Y son características percibidas directa o indirectamente por colaboradores que desempeñen en este medio ambiente, para determina el clima organizacional, que cada trabajador tiene una percepción distinta del medio en que vive.

El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: por días finales al cierre anual, reducción de personal, incremento de los salarios, etc. Por ejemplo, cuando se motiva al personal se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y esto logra disminuir la frustración o por alguna razón que se hizo imposible satisfacer la necesidad de cada colaborador trae disconformidad entre los colaboradores. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, a diferencia de una organización a otra o de una sección a otra; dentro de una misma empresa. El Clima, en conjunto con las estructuras y características organizacionales de los individuos que la componen, forma parte de un proceso interdependiente altamente emprendedor. (Peralta, 2002)

Los instrumentos de medición del clima organizacional se mencionan en diversos estudios, la cual se basa en la aplicación de encuestas tendientes a medir las percepciones de los trabajadores respecto de las dimensiones que consideran relevantes y que fueron plasmadas en un modelo de funcionamiento organizacional. En consecuencia, existe una variedad de escalas de medición del Clima Organizacional, que dependen de las dimensiones consideradas para la evaluación. (Reinoso & Araneda, 2007)

Es por ello que (Palma, 1999) considera que la variable clima organizacional es multidimensional, además, implica que su medición se desarrolla hacia varios contornos; recalcan entre las diferentes áreas el control es realizado por los jefes directos; la comunicación; condiciones laborales; la autorrealización o realización personal y el involucramiento laboral con los valores y estándares de la institución y debido a estas dimensiones se varía dependiendo la relevancia que se asigne a los trabajadores en cada organización. Hasta el momento, no se ha llegado a un consenso general acerca de las variadas dimensiones que forman el clima organizacional. (Reinoso & Araneda, 2007)

Factores del clima laboral, Palma (2004) son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”.

Realización Personal o autorrealización es una evaluación que tiene cada colaborador respecto a los posibles medios laborales que favorezca su progreso personal y profesional de manera circunstancial en las tareas del trabajo diario, con vista al futuro, que permita de tal modo progresar y realizarse. Para (Escudero, 2011) la mención en la pirámide de Maslow, se describe la autorrealización o realización personal como un deseo que cada persona tiene por superarse para satisfacer el potencial que tiene cada uno, por eso cada persona que siente que llegó a ese nivel, tiene la capacidad de salir adelante y dejar huella en todo lo que ejecuta; siendo este factor más provechoso en una organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral, en todos los sentidos.

El indicador realización personal es una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto desde la baja realización

personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional. Asimismo, las actitudes de despersonalización se siguen considerando como una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales. (Gil-Monte, R., Peiró, & Valcárcel, 1998)

Involucramiento laboral, es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio. Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

El involucrarse en el trabajo a tal grado que los empleados se centran en su labor y esto tiene como resultado invertir tiempo y energía, para admitir que el trabajo es parte de su existencia. (Davis & Newstrom, 2001)

Supervisión, en este factor se estima que el colaborador tiene la funcionalidad y trascendencia hacia sus superiores en la supervisión de una actividad laboral, que se relaciona con el apoyo y se orienta en las tareas diarias de su desempeño, y esto mejora la producción y la calidad de servicio; porque una supervisión crea para muchos colaboradores grados de tensión que en ocasiones pueden mejorar su cargo laboral.

Supervisión puede cumplir la función de relacionar el liderazgo, la motivación, la satisfacción y el clima organizacional. (Cuadra & Veloso, 2010) Comunicación es el conocimiento y grado de fluidez, velocidad, claridad, coherencia y precisión de la información referente y pertinente al trabajo de la empresa, así como la atención a usuarios y/o clientes de una empresa, teniendo una mejor relación con los demás. Para Cuadrado (2007) se refiere al desarrollo en la productividad de la organización ya que es efectivo, por una buena comunicación entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con sus superiores, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas.

Condiciones laborales en este último factor, trata sobre el reconocimiento de que la entidad provee los suficientes elementos tales como: materiales, económicos y psicosociales; los cuales son necesarios para cumplir con las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñarse en el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de diversos elementos que se necesita para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y la mejora de esta. Sin embargo, De la Fuente (como se citó en Cuadrado, 2007) sostiene que las remuneraciones es un factor muy importante para cada colaborador, ya que son medios fijos, que no contribuyen a un buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar u obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores y mejorar el rendimiento laboral.

Para fijar metas y objetivos laborales se garantiza la ocupación en el trabajo para que sea tolerable. Es más, el cumplimiento de las metas diarias que conducen a objetivos

generales puede mejorar la evaluación del trabajo laboral, en el momento de llevarla a cabo. Por ello, el objetivo específico para un trabajo es necesario esforzarse para alcanzar y seguir paso a paso las políticas y los procedimientos de la empresa. Es necesario mantener los objetivos en mente y recurrir a metas a corto y mediano plazo que ayuden a ser cumplirlos. Esto puede ayudar a ser más productivo y rescatar de acuerdo con las perspectivas del empleador. Por ello, hacer una lista de todas las cosas que se ha logrado en un período de revisión, se resume las metas y objetivos para el siguiente período. Si tienes sugerencias sobre la manera de mejorar la forma de llevar a cabo tu trabajo, enuméralas y discútelas con tu empleador. (Carl, 2018)

Además de asistir a una revisión de rendimiento laboral, se presta atención a lo que el empleador que te evalúe tenga que decir acerca de tu desempeño. Haz preguntas cuando tengas dudas acerca de la evaluación que recibes. El proceso de revisión es una experiencia de aprendizaje. Si no estás llevando a cabo tu trabajo profesional y eficientemente, éste es el momento de pedir una aclaración. (Carl, 2018)

Como valor se define como cualidad por la que una persona o cosa merece ser apreciada. (Prieto, 2011)

La actitud es una disposición estable y continuada de la persona para actuar de una forma determinada. Las actitudes impulsan, orientan y condicionan la conducta, contribuyendo a la formación de los rasgos de la personalidad. (Prieto, 2011)

Liderazgo según (Abuerbach & Dolan, 1997), sostienen que es “el proceso por el cual los líderes inducen y animan a los seguidores a conseguir ciertos objetivos que encarnan los valores, motivaciones, necesidades y expectativas de las dos partes implicadas, líderes y seguidores”, asimismo, Santos (2005) define que el liderazgo como el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la

comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Para la toma de decisiones indica que es una decisión constituye una elección entre diferentes alternativas de acción al momento de enfrentar un problema. Una decisión es un juicio y, como tal, no puede decirse que constituye una elección entre algo incorrecto y algo correcto, pero generalmente todas las decisiones tienen un carácter único, unas condiciones que las determinan y una solución especial para cada caso. Tomar decisiones requiere analizar la información disponible y hacer uso de la experiencia acumulada, antes de seleccionar el curso de acción apropiado. (Zayas & Cabrera, 2006)

Y la motivación según (Benavides, 2004), indica que: motivación consiste en proporcionar un motivo para actuar en una forma deseada. El motivo debe ser válido para la persona a quien pretendemos motivar; el motivo es válido cuando satisface una necesidad.

Las relaciones interpersonales, como (Alcober, 2014), sostiene que las interacciones son recíprocas entre dos o más personas. Además, se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Control (Gonzales, 2008) Grado en el que el sujeto puede controlar la causa.

Controlables: cuando yo puedo hacer algo para cambiarla. Incontrolables: cuando no es posible cambiarla.

Aspectos laborales es el componente laboral está presente en todas las instancias productivas y comerciales, en las cuales el desarrollo del trabajo actúa como el eje motor de la producción de bienes y servicios. La armonía del sistema apunta a una relación mutuamente beneficiosa, empleador-trabajador, que en la perspectiva del tiempo consolida el crecimiento de ambas partes, y en términos globales significa un aporte al crecimiento económico del país. Los trabajadores son los consumidores de bienes y servicios, y en una economía de mercado, la generación del empleo está principalmente focalizada en la empresa privada, la cual puede conseguir recursos de inversión, que eventualmente destinará a la producción de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades que se detecten en el sector consumidor, posibilitando así la creación de nuevas fuentes de empleo y alimentando un círculo virtuoso. (Gestionforestal, s.f.)

Ingresos inicialmente el empleado tiene sólo necesidades económicas que cubrir, es decir, quiere tener una correcta retribución acorde con su puesto de trabajo. Es importante que esta consideración sea compartida por parte del interesado/a y la empresa. (Debitoor, 2010)

Tipo de contrato laboral para (Castillero, 2010), señala que el contrato laboral es el acuerdo al cual llegan empleado y empleador y a través del que se establecen y formalizan los servicios y actividades a realizar para el segundo por parte del empleado, así como la remuneración que va a recibir éste como pago a sus servicios.

Asimismo, se establecen los derechos y obligaciones de cada una de las partes, así

como el consentimiento mutuo de la relación comercial y el objetivo de dicha relación.

Otros aspectos para tener en cuenta y que deben reflejarse claramente en el contrato son su duración, la existencia o ausencia de un período de prueba, el compromiso y la necesidad de preaviso en caso de querer terminar el acuerdo antes del período acordado, las consecuencias de su incumplimiento por cualquiera de las partes y cualquier otro acuerdo al que se llegue en el proceso de contratación.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del clima organizacional, según el Modelo de Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa Fameservi RG S.A.C., Trujillo - 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel del clima organizacional, basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa Fameservi RG S.A.C., Trujillo - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de realización personal de los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.
- Identificar el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.
- Identificar el nivel de supervisión de los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

- Identificar el nivel de comunicación de los colaboradores de la empresa
Fameservi RG S.A.C.
- Identificar el nivel de condiciones laborales de los colaboradores de la empresa
Fameservi RG S.A.C.

1.4. Hipótesis

Las hipótesis de la investigación son:

1.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional es favorable, según el modelo de Sonia Palma Carrillo
CL - SPC, en la empresa Fameservi RG S.A.C., Trujillo - 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel de realización personal de los colaboradores es favorable para la
empresa Fameservi RG S.A.C.
- El nivel de involucramiento laboral de los colaboradores es favorable para la
empresa Fameservi RG S.A.C.
- El nivel de supervisión de los colaboradores es favorable para la empresa
Fameservi RG S.A.C.
- El nivel de comunicación de los colaboradores es favorable para la empresa
Fameservi RG S.A.C.
- El nivel de condiciones laborales de los colaboradores es favorable de la
empresa Fameservi RG S.A.C.

Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores |
|----------------------|---|---|--|
| Clima organizacional | La percepción por parte de los colaboradores porque depende de cinco factores: autorrealización o realización personal, involucramiento laboral, supervisión, la comunicación y condiciones laborales. Por un conjunto de elementos individuales de cada colaborador que se relacionan con valores, aspiraciones y solicitudes que tienen cada uno. (Palma, 2004) | Autorrealización o Realización personal | Crecimiento personal y profesional, con oportunidades de realizar una línea de carrera en una empresa. |
| | | Involucramiento Laboral | Instruir a los colaboradores con valores organizacionales de manera que se comprometa a cumplir el desarrollo eficiente de una empresa. |
| | | Supervisión | Controlar y realizar un seguimiento continuo al colaborador en sus tareas diarias para que su desempeño sea óptimo. |
| | | Comunicación | Establecer una línea directa de información de colaboradores con sus superiores de una empresa para que el funcionamiento de esta sea el proyectado. |
| | | Condición laboral | Situación económica o psicosocial para lograr el cumplimiento de las tareas designadas. |

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente estudio de investigación se trabajó con la técnica de la encuesta, la cual es definida como un conjunto de estímulos sistemáticos el cual se aplica como un procedimiento para obtener información a la muestra de estudio, con opiniones, conocimientos, actitudes y sugerencias.

El instrumento se ha usado con una escala, y esto define como instrumento destinado a medir propiedades de individuos o a un equipo de trabajo, que permite la asignación de números a las unidades medidas (Briones, 1982, como se citó en Mejías, 2011).

Para la recogida de información se empleó la “Escala de Clima Laboral – CL SPC” (Anexo 1), el cual contiene 50 preguntas de alternativas tipo Likert, para identificar la apreciación del clima organizacional de los trabajadores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

La Escala de Clima Laboral (CL-SPC) (2004), fue diseñada y elaborada por Palma (2004), se trata de un instrumento para personal de una empresa de manera individual o colectiva, con un tiempo de aplicación variable entre 15 y 30 minutos aproximadamente, cuyo objetivo fue medir el nivel de percepción del ambiente de trabajo de la empresa. Para su elaboración de este instrumento se contó con una muestra de 20 colaboradores con dependencia laboral, de la Ciudad de Trujillo.

En su fase preliminar al diseño, se contó con 50 preguntas, los cuales se encontraban redactados de acuerdo con las exigencias de la técnica. En su versión final comprende un total de 50 ítems que exploran la variable clima organizacional en función a 5 factores de contenido: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. Como escala de valoración se

utilizó una escala tipo Likert entre 1 y 5 para que el colaborador informe sobre la frecuencia con que se observa ciertas características del ambiente laboral, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada factor. La división de Ítems se da de la siguiente manera:

| Dimensiones | Preguntas | Escala |
|-------------------------|------------------------------|---|
| Autorrealización | 1,6,11,16,21,26,31,36,41,46 | Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable |
| Involucramiento Laboral | 2,7,12,17,22,27,32,37,42,47 | Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable |
| Supervisión | 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48 | Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable |
| Comunicación | 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49 | Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable |
| Condición Laboral | 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50 | Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable |

Autorrealización o realización personal: Es la apreciación de cada trabajador con respecto a las posibilidades que el ámbito laboral favorece en el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Las preguntas son: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.

Involucramiento laboral: Es la identificación de los valores organizacionales y el compromiso para cumplir con el desarrollo de una organización.

Las preguntas son: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47

Supervisión: Es el resguardo y apreciación sobre las funciones y el significado que los superiores deben controlar las actividades laborales, tanto como apoyo u orientación a las tareas que forman parte del desarrollo diario en una empresa.

Las preguntas son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.

Comunicación: Es el nivel de fluidez, velocidad, claridad, conciso y preciso en la información que transmite o necesite el colaborador para el funcionamiento dentro de la empresa como con la atención hacia los clientes de esta.

Las preguntas son: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.

Condiciones laborales: es el reconocimiento que la institución brinda elementos tales como: económicos, psicosocial que son necesarios para cumplir con las labores diarias.

Las preguntas son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

La aplicación del instrumento puede ser manual o automatizada; para una calificación, no obstante, debe digitarse en el sistema la calificación y acceder a la puntuación por factores en escala como punto general sobre el clima organizacional de acuerdo con las normas técnicas establecidas son del 1 al 5, con un total de 250

puntos como máximo y de 50 puntos para cada factor. Las categorías se diagnósticas por el instrumento que se basan en puntuaciones directas; como criterio a una mayor puntuación siendo favorable a la percepción del ambiente de trabajo y a una menor puntuación sobre la interpretación contraria.

De acuerdo con estos indicadores reveló la percepción que han tenido los colaboradores acerca de su lugar de trabajo. Por ende, para este instrumento se ha considerado los siguientes puntajes para cada categoría diagnóstica: Categorías diagnósticas de la Escala de Clima Laboral u Organizacional (CL-SPC)

| Categoría Diagnóstica | Puntaje total |
|------------------------------|----------------------|
| Muy favorable | 210-250 |
| Favorable | 170-209 |
| Media | 130-169 |
| Desfavorable | 90-129 |
| Muy desfavorable | 50-89 |

2.3.1. Métodos

- **Método inductivo.**

Este método permitirá llegar de los estudios particulares a los generales. Debido a que se realizará un estudio de la institución particularizando los datos obtenidos para luego reunir todo y poder generalizar la situación de la empresa.

- **Método estadístico.**

Para determinar el comportamiento de las variables de estudio de la investigación en los métodos antes mencionados utilizaremos operaciones

estadísticas para la tabulación de los datos, gráficos, determinar el grado de relación de las variables.

2.4. Procedimiento

Para la presente investigación se contó con la participación de los trabajadores de la Empresa Fameservi RG S.A.C, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Por ende, para la recolección de datos, el investigador utilizó una serie de procedimientos como:

1. Solicitar una carta de consentimiento que autorice la aplicación del instrumento en la entidad estudiada (Anexo 1).
2. Se entregó la carta a la empresa y se esperó una respuesta de aprobación para poder aplicar el instrumento en sus colaboradores (Aprobación de la carta de consentimiento Anexo 2).
3. Se inició una coordinación con el Gerente General, y se le solicitó que brinde las facilidades para que los colaboradores apoyen en este sentido, a responder el cuestionario.
4. Se asistió a la empresa y se realizó la presentación con los colaboradores, y se les hizo llenar el cuestionario (Cuestionario, Anexo 1).
5. Se aplicó el instrumento a los colaboradores, explicándoles las instrucciones.
6. Cada colaborador completó el cuestionario en un tiempo de 10 a 15 minutos aproximadamente.

2.5. Principios éticos

Son reglas que sirven como guía para definir la gestión, sobre todo aquello que se toma con validez.

Por lo tanto, en esta investigación debe reconocer que la confidencialidad de la información es parte de los estatutos o de las leyes comunes, que los requerimientos éticos se detallan y solo dependerá de la ley de cada país. Este trabajo se ha realizado con total responsabilidad, comprensión, veracidad; por lo tanto, al momento de recolectar los datos de la población e identificación de la muestra en estudio; se ha autenticado con los resultados obtenidos y la confidencialidad de este cuestionario, asimismo de ser honesto al momento de elaborar el análisis, respetado por los derechos de autor y en desarrollo del tema, con criterio para el beneficio de la sociedad.

La Escala CL SPC, es un instrumento diseñado con la técnica de Likert que explora la variable Clima Laboral, tiene 50 ítems que evalúan 5 dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; las cuales se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo, la calificación del instrumento se puntúa de 1 a 5 puntos por ítem con un total de 50 puntos como máximo por factor y de 250 puntos por la escala total. En la fase preliminar al diseño de la Escala, la validez estimada por el método de jueces obtuvo un índice de correlación de 0.87. En la etapa de ajuste final de la Escala SPC, los datos obtenidos se analizaron con el programa SPSS, y la confiabilidad se estimó con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, mostrando correlaciones de 0.97 y 0.90, por lo tanto, evidencia una alta consistencia y demuestra la confiabilidad del instrumento. “Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.”

CAPITULO III: RESULTADOS

Luego de ingresar datos al Excel y se procesaron, la cual se ha obtenido los resultados descriptivos en forma de tablas de categorización por dimensiones. Tenemos los factores de la presente investigación a continuación:

Tabla 2: Categorización por dimensiones CO – SPC.

| Categoría | Autorrealización | | Involucramiento Laboral | | Supervisión | | Comunicación | | Condiciones Laborales | | Clima Organizacional | |
|-------------------------|------------------|-------------|-------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|-------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Muy favorable | 9 | 45% | 4 | 20% | 12 | 60% | 12 | 60% | 12 | 60% | 10 | 50% |
| Favorable | 8 | 40% | 7 | 35% | 4 | 20% | 4 | 20% | 4 | 20% | 6 | 30% |
| Media | 3 | 15% | 8 | 40% | 4 | 20% | 3 | 15% | 4 | 20% | 3 | 15% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% |
| Muy desfavorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% |
| Promedio | 40.55 | Favorable | 37.60 | Favorable | 41.15 | Muy Favorable | 41.15 | Muy Favorable | 41.20 | Muy Favorable | 201.65 | Favorable |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

3.1 Autorrealización

La dimensión autorrealización presenta 40.55 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

3.2 Involucramiento Laboral

La dimensión Involucramiento Laboral presenta 37.60 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

3.3 Supervisión

La dimensión Supervisión presenta 41.15 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

3.4 Comunicación

La dimensión Comunicación presenta 41.15 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

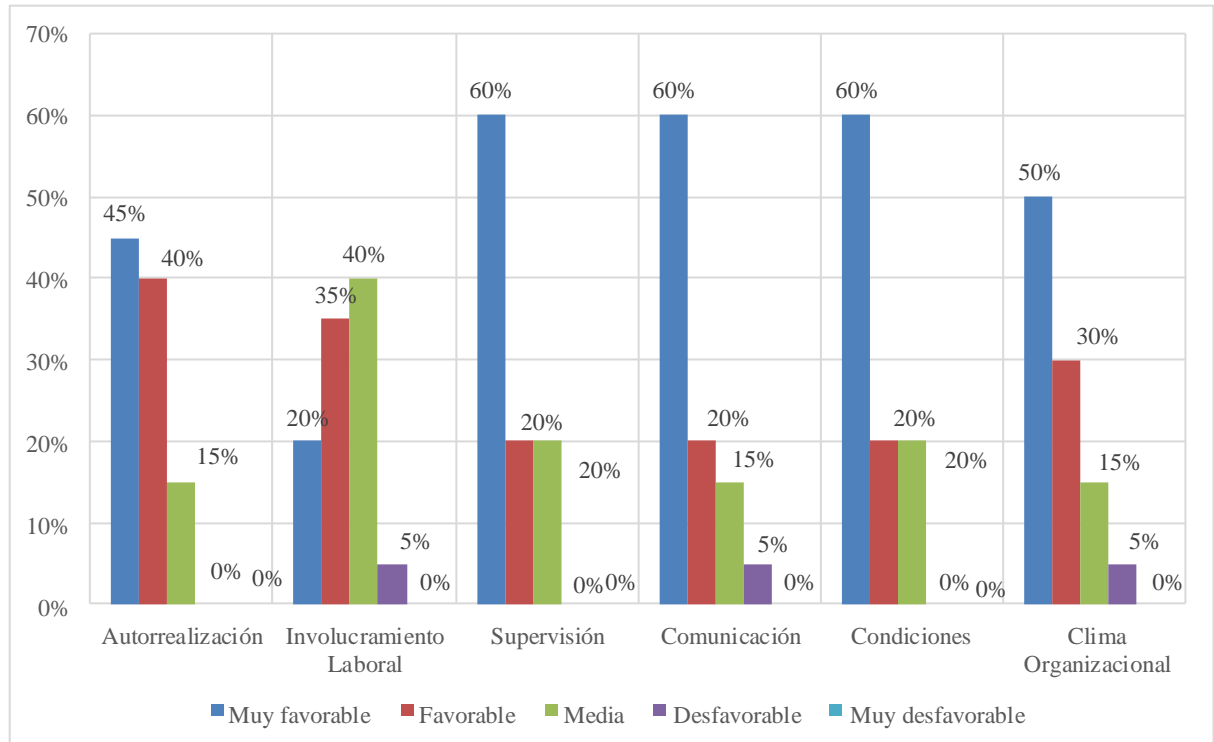
3.5 Condiciones Laborales

La dimensión condiciones laborales presenta 41.20 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

3.6 Clima Organizacional

La variable Clima organizacional presenta un puntaje total de 201.65 puntos cuya categoría es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

Figura 1: Nivel de categorización por dimensión del clima organizacional.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

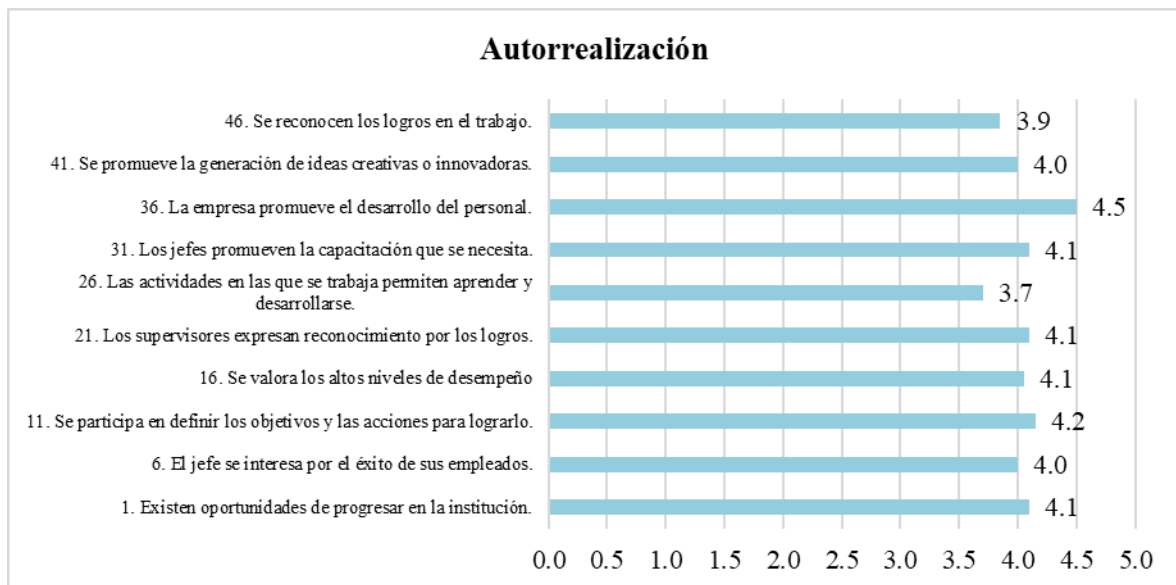
En la figura 1, se percibe que el clima organizacional como muy favorable es el 50%, mientras que el 30% se considera favorable, asimismo como el 15% es medio, el 5% como desfavorable y el 0% corresponde a muy desfavorable.

Tabla 3: Nivel promedio de la dimensión de Autorrealización

| Autorrealización | Promedio | Desv. Std. |
|--|-----------------|-------------------|
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución. | 4.1 | 0.9 |
| 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 4.0 | 0.9 |
| 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | 4.2 | 0.8 |
| 16. Se valora los altos niveles de desempeño | 4.1 | 1.1 |
| 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | 4.1 | 0.6 |
| 26. Las actividades en las que se trabaja que permiten aprender y a desarrollarse. | 3.7 | 1.1 |
| 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 4.1 | 0.6 |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. | 4.5 | 0.7 |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | 4.0 | 0.7 |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo. | 3.9 | 0.7 |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

Figura 2: Nivel promedio de la dimensión o factor Autorrealización.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

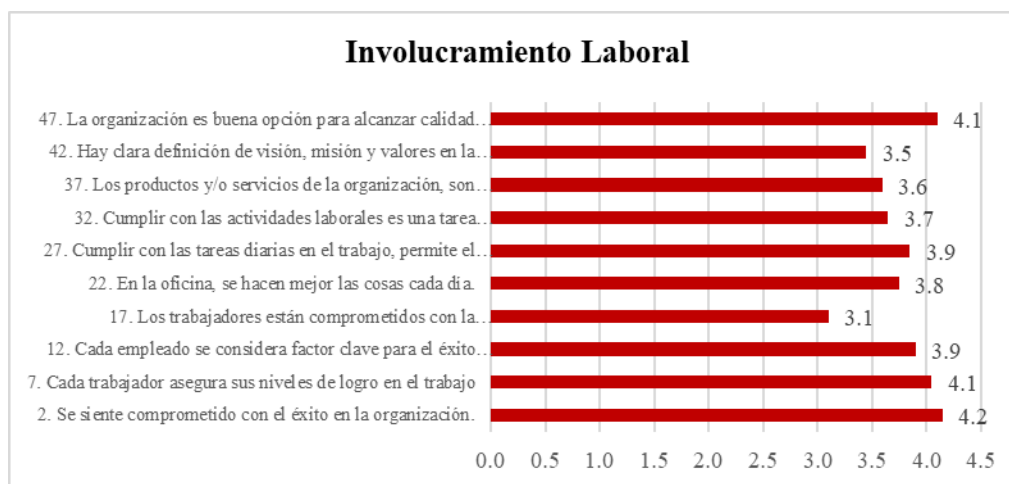
La dimensión autorrealización o realización personal presenta 40.55 puntos, obtenido de la sumatoria promedio, cuya categoría es favorable para la empresa en estudio.

Tabla 4: Nivel promedio de la dimensión o factor Involucramiento laboral.

| Involucramiento Laboral | Promedio | Desv. Std. |
|---|----------|------------|
| 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización. | 4.2 | 0.9 |
| 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | 4.1 | 0.6 |
| 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | 3.9 | 0.9 |
| 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización | 3.1 | 1.4 |
| 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | 3.8 | 0.9 |
| 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | 3.9 | 0.7 |
| 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | 3.7 | 0.7 |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. | 3.6 | 0.8 |
| 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 3.5 | 0.8 |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | 4.1 | 1.0 |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

Figura 3: Nivel promedio de la dimensión o factor Involucramiento laboral.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

La dimensión de Involucramiento laboral presenta 37.60 puntos, obtenido de la sumatoria promedio, cuya categoría es favorable para la empresa en estudio.

Tabla 5: Nivel promedio de la dimensión o factor Supervisión

| Supervisión | Promedio | Desv. Std. |
|--|----------|------------|
| 3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | 4.5 | 0.8 |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | 3.7 | 0.7 |
| 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | 4.4 | 0.8 |
| 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | 4.0 | 0.8 |
| 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | 4.3 | 0.9 |
| 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 4.3 | 0.9 |
| 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | 4.0 | 0.8 |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | 3.8 | 0.8 |
| 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | 3.5 | 0.8 |
| 48. Existe un trato justo en la institución | 4.1 | 0.6 |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

Figura 4: Nivel promedio de la dimensión o factor supervisión.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

La dimensión supervisión presenta 41.15 puntos, obtenido de la sumatoria promedio, cuya categoría es favorable para la empresa en estudio.

Tabla 6: Nivel promedio de la dimensión o factor Comunicación.

| Comunicación | Promedio | Desv. Std. |
|---|----------|------------|
| 4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 4.1 | 0.9 |
| 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | 3.9 | 0.7 |
| 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 3.9 | 0.9 |
| 19. Existen suficientes canales de comunicación. | 3.9 | 0.8 |
| 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | 4.2 | 0.9 |
| 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | 4.4 | 0.8 |
| 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | 4.1 | 1.1 |
| 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 4.1 | 0.8 |
| 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | 4.6 | 0.8 |
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización | 4.2 | 0.9 |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

Figura 5: Nivel promedio de la dimensión o factor comunicación.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

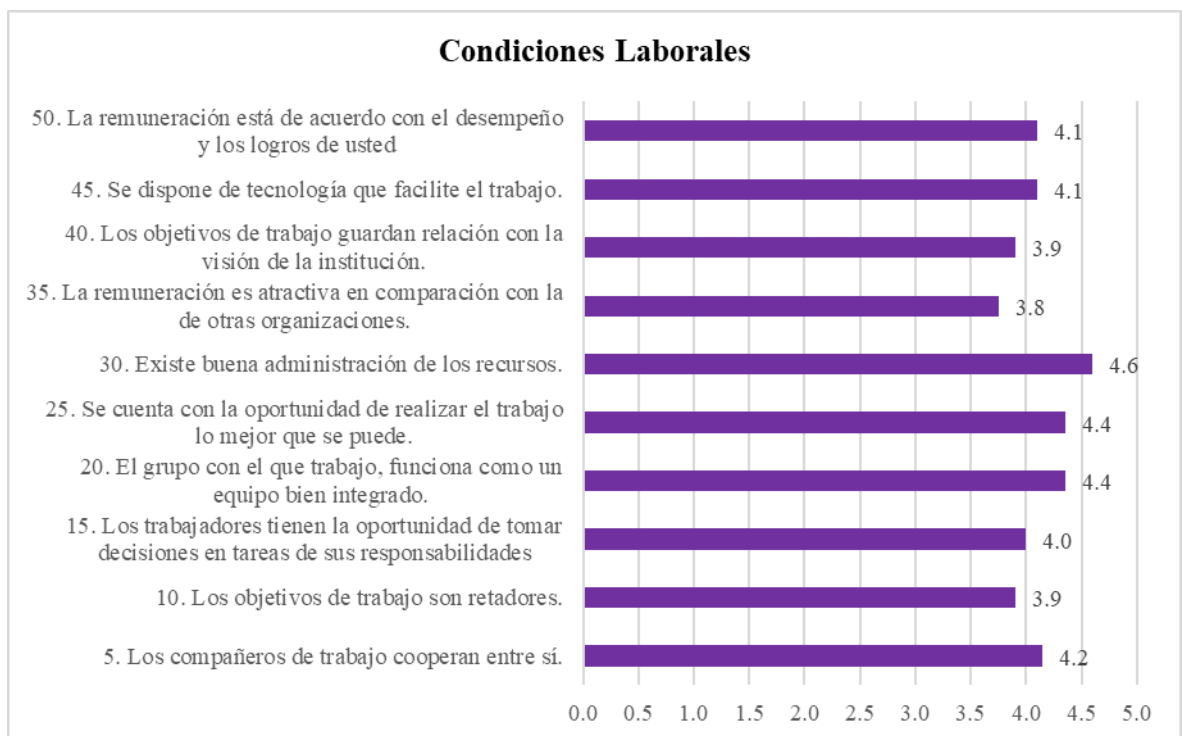
La dimensión comunicación presenta 41.15 puntos, obtenido de la sumatoria promedio, cuya categoría es favorable, para la empresa en estudio.

Tabla 7: Nivel promedio de la dimensión o factor Condiciones Laborales.

| Condiciones Laborales | Promedio | Desv. Std. |
|---|----------|------------|
| 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 4.2 | 0.7 |
| 10. Los objetivos de trabajo son retadores. | 3.9 | 0.7 |
| 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades | 4.0 | 0.8 |
| 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | 4.4 | 0.9 |
| 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | 4.4 | 0.6 |
| 30. Existe buena administración de los recursos. | 4.6 | 0.8 |
| 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | 3.8 | 0.7 |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | 3.9 | 0.7 |
| 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | 4.1 | 0.8 |
| 50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted | 4.1 | 0.9 |

Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

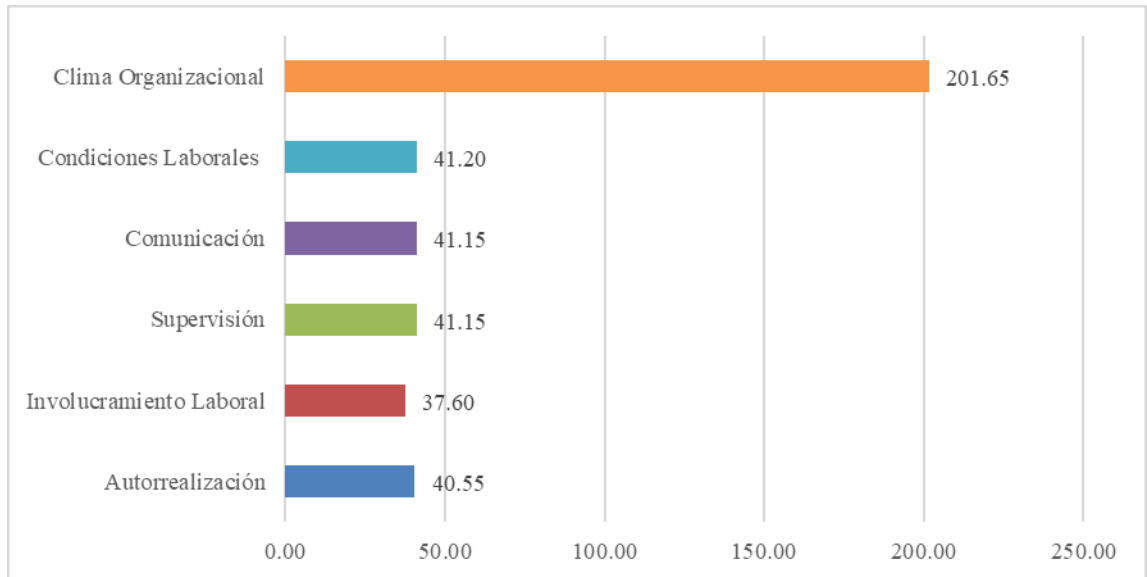
Figura 6: Nivel promedio de la dimensión o factor condiciones laborales.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

La dimensión condiciones laborales presenta 41.20 puntos, obtenido de la sumatoria promedio, cuya categoría es favorable para la empresa en estudio.

Figura 7: Nivel promedio total de todas las dimensiones del clima organizacional.



Fuente: Evaluación dirigida a los colaboradores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

Dentro de la totalidad las 5 dimensiones tienen categoría favorable, se toma como criterio que a mayor puntuación total es más favorable la percepción del clima organizacional con puntuaciones bajas es un indicador de un clima adverso. Por ello, la percepción del clima laboral es favorable con 201.65 puntos, es así que la dimensión más resaltante es condiciones laborales con 41.20 puntos, por el contrario la dimensión involucramiento laboral es la menos resaltante con 37.60 puntos en la empresa Fameservi RG S.A.C.

Tabla 8: Escala de clima organizacional.

| Categoría | Factores | Puntaje total |
|------------------|-----------------|----------------------|
| Muy favorable | 42-50 | 210-250 |
| Favorable | 34-41 | 170-209 |
| Media | 26-33 | 130-169 |
| Desfavorable | 18-25 | 90-129 |
| Muy desfavorable | 10-17 | 50-89 |

Fuente: CL - SPC.

La calificación del instrumento de acuerdo con 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 diagnósticas son consideradas para el instrumento se base en puntuaciones directas, las cuales 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 en la Tabla 4 Categorías diagnosticas Escala CL- SPC, el instrumento desarrollado constituye un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional; a partir de sus resultados se puede identificar percepciones de los trabajadores, y deberá considerarse para fomentar una cultura participativa, así como para retroalimentar los hallazgos positivos del comportamiento organizacional.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación se identificó la percepción del clima organizacional, además de determinar los factores o dimensiones sobre autorrealización o realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en los trabajadores de la empresa Fameservi RG S.A.C.

El estudio revela que el clima organizacional en la empresa en estudio en Fameservi RG S.A.C. en Trujillo muestra que la variable clima organizacional es favorable. Resultado que se aproxima a lo encontrado por Baltazar & Chirinos (2014) lo cuales concluyeron que el clima laboral es percibido por el 62% de los colaboradores como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable y el 0% como desfavorable y muy desfavorable.

Sin embargo, sería necesario potenciar el clima organizacional con el manejo del personal en la empresa, el cual está orientada a buscar una buena calidad de vida en el trabajo, en su vida personal y social; ya que este representa de manera favorable en la empresa y la satisfacción sobre las necesidades personales de cada colaborador. Según Palma (2004), el clima organizacional es la apreciación del empleado en consideración a la entidad en la que trabaja, la misma que está en función de las experiencias que viva ahí.

Entre las dimensiones investigadas, se encuentra la autorrealización y se observó como favorable, lo que indica que el personal en dicha institución cumple con las actividades que permiten tener una línea de carrera en la empresa, tal es así que, Ongallo (2013), manifiesta que la autorrealización es reconocer el esfuerzo el trabajo, sino también una manera de lograr que las personas sean adecuadamente retribuidas en el conocimiento

social y en lo emocional. Resultado que se asemeja a Palma (2009), concluyó que en la dimensión de autorrealización se obtuvo la mejor puntuación.

En la dimensión de involucramiento laboral, la percepción que la muestra encuestada presenta es favorable, lo que indica que el personal se encuentra comprometido con la empresa, es así como, el autor Frías (2001), afirma que el involucramiento laboral tiene el conocimiento sobre la misión y objetivos de la empresa, demostrando así el compromiso con su equipo, la misión de una organización para lograr un resultado satisfactorio en su labor dentro de esta institución. Resultado que difiere con lo encontrado por Horna (2016), concluyó que los trabajadores se caracterizan por tener un nivel medio de involucramiento en el trabajo que oscilan entre 43.8% y 77.1%.

Tal como la dimensión de supervisión, alcanza una percepción en los trabajadores de la entidad en estudio en la categoría de favorable, lo cual se logra destacar que la muestra respeta las funciones que ejercen sus superiores, y su trabajo obtenga una realización en las tareas encomendadas que realizan, es así que, la definición de Palma (2004), asevera que la supervisión, aprecia que el colaborador en su funcionalidad y el significado de superiores en cuanto a la actividad laboral, relacione como apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su ocupación diaria, para mejorar la producción de la empresa y la calidad de buen servicio hacia los usuarios. La población percibió que la supervisión es desfavorable con un 5%, lo cual este resultado puede tener implicancias, en el rendimiento laboral, y funcionalidad con las tareas desarrollan los trabajadores dentro de esta organización.

Consecuentemente, en la dimensión o factor de comunicación, con la muestra estudiada percibe como muy favorable, lo cual se ve que los trabajadores muestran una claridad y coherencia en cuanto a la información que brindan a los demás, por tanto, Palma

(2004), afirma que la comunicación es el grado de fluidez, precisión de la información referente y pertinente con el funcionamiento interno de la empresa, así como la atención hacia los usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. Resultado que se relaciona con el estudio de Casana (2015), quien observa una correlación negativa y altamente significativa con el factor Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral. Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral, la cual no tiene una correlación con el indicador Comunicación del Clima Organizacional, por la falta de claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. Y lograr un aporte adicional con información a través de un mensaje para despejar dudas para no cortar una comunicación asequible y transmitir en manera clara la dirección que tienen en mente, e incluso en confrontar al colaborador con la verdad.

Finalmente, la dimensión de condiciones laborales, en la muestra en estudio fue percibida como favorable, lo que indica que los colaboradores de la entidad en estudio, está de acuerdo con los elementos que sirven como apoyo en las tareas que realizan dentro de una empresa, es así que, la autora Palma (2004), define a las condiciones laborales, como el reconocimiento que una entidad provee de: materiales financieros, mentales y comunitarios necesarios para cumplir con las trabajos; y desempeñarlo con eficiencia. Esto, se asemeja a lo citado por los autores, Schutter et. (2000) quien considera a las condiciones laborales como el aumento de competencia con la implantación de equipos, entre otros como aporte requerido de otras personas.

4.2 Conclusiones

4.2.1 Autorrealización

Se identificó que el nivel de autorrealización o realización personal es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

4.2.2 Involucramiento Laboral

Se identificó que el nivel de Involucramiento Laboral es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

4.2.3 Supervisión

Se identificó que el nivel de Supervisión es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

4.2.4 Comunicación

Se identificó que el nivel de Comunicación es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

4.2.5 Condiciones Laborales

Se identificó que el nivel de condiciones laborales es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

4.2.6 Clima Organizacional

Se concluye que el nivel de Clima organizacional es favorable según la Escala Clima Laboral Sonia Palma Carrillo CL SPC.

REFERENCIAS

- Abuerbach, A., & Dolan, S. (1997). *Liderazgo*. México.
- Alcober, A. (2014). *Formación y Orientación Laboral*. FOL. Recuperado el 20 de diciembre de 2019, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.3227128&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Trujillo, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 18 de diciembre de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Baltazar, D., & Chirinos, J. (2014). *Clima Laboral Y Dimensiones De La Personalidad En Colaboradores De Una Empresa De Servicios En El Norte Del Perú, 2013*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado el 18 de diciembre de 2019, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- Benavides, R. (2004). Motivación. *Innovación*, 110-112.
- Carl, H. (2018). Recuperado el 18 de diciembre de 2019, de ¿Cuál es la definición de desempeño laboral?: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Casana, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 18 de diciembre de 2019, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Castillero, O. (2010). *Psicologiymente*. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de Los 8 tipos de contrato laboral (y sus características): <https://psicologiymente.com/organizaciones/tipos-de-contrato>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. . España: FC Editorial.
- Davis, K. (2016). *Gestion.org*. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de Qué es el Clima Organizacional: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.
- Debitoor. (2010). Recuperado el 19 de diciembre de 2019, de Ingreso - ¿Qué es un ingreso?: <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>
- Del Río, D. (2013). *Diccionario-Glosario de Metodología de la Investigación Social*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. España: Editorial Paraninfo.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gallegos, F. (2016). *Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Servidores De Ministerio Público Gerencia Administrativa De Arequipa, 2016*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1>
- García, G., & Segura, L. (2014). *El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Docente En Las Instituciones Educativas Del Distrito De Cajay – 2013*. Huari, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gestionforestal. (s.f.). Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de Aspectos Laborales Relevantes: http://www.gestionforestal.cl/mg_03/gestion/gexpneg/txt/304.htm
- Gil-Monte, R., Peiró, M., & Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional Gestao*, 2, 211-220.
- Gonzales, F. (2008). *Introducción a la Teoría de Control*. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de Researchgate.Net: https://www.researchgate.net/publication/296676720_Introduccion_a_la_Teoria_de_Control
- Hernandez, R., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a Edición). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF
- Idrogo, M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. distrito de Íllimo, 2016*. Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Manane, L. (2012). Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías.: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). *El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Burger King*. Guatemala: Universidad De San Carlos De Guatemala. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_1877.pdf
- Mejías, N. (2011). *Escalas de actitudes en investigación*. Venezuela. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://odiseo.com.mx/libros-resenas/2011/07/escalas-actitudes-eninvestigacion>

- Neffa, J., Panigo, D., Pérez, P., & Persia, J. (2014). *Actividad, empleo y desempleo. Conceptos y definiciones*. Buenos Aires: CEIL-CONICET. Recuperado el 19 de diciembre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/302883208_Actividad_empleo_y_desempleo_Conceptos_y_definiciones
- Ongallo, C. (2013). *El libro de la venta directa*. Madrid: Diaz De Santos.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana* (Vol. IX). Lima: Revista Teoría e Investigación en Psicología.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima.
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, C. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493 - 505. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://www.redalyc.org/html/280/28016320010/>
- Peralta, R. (2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de El Clima Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pizarro, F. (2010). La teoría de la transición demográfica: recursos didácticos. *Enseñanza de las Ciencias Sociales*, 129-137.
- Prado, C. (2015). *Relación Entre Clima Laboral Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Cesar Vallejo De Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRI>

- A%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAll
owed=y
- Prieto, M. (abril de 2011). Actitudes y Valores. *Innovación y Experiencias*(41), 1-8.
Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_41/MIGUEL_ANGEL_PRIETO_BASCON_01.pdf
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral
en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. Recuperado el 16 de diciembre de
2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>
- Reinoso, H., & Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del
clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería
Industrial*, 6(1), 33-54.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México.
- Rosário, P., Mourão, R., Núñez, J., González-Pienda, J., & Solano, P. (2006). Papeles del
Psicólogo. *Escuela-Familia: ¿Es Posible Una Relación Recíproca Y Positiva?*,
27(3), 171-179. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de
https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/11908/1/2006_escuela_familia.pdf
- Schutter, R., Lambert, D., Scohier, C., & Theau, B. (2000). *La moda al desnudo*.
Barcelona: Icaria Milenrama.
- Unicef. (s.f.). *Beneficios y prestaciones*. Recuperado el 17 de diciembre de 2019, de
https://www.unicef.org/spanish/about/employ/index_benefits.html
- Zayas, P., & Cabrera, F. (2006). *Liderazgo empresarial*. La Habana: Proquest.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. FICHA TECNICA: ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL A LA EMPRESA FAMESERVI RG S.A.C – SPC

I. Datos Generales

Nombre: Clima Organizacional CO – SPC.

Autora: Sonia Palma Carrillo.

Forma de Aplicación: Individual – Colectivo.

Duración: 15 a 30 minutos.

II. Significación

El nivel de percepción global del ambiente laboral específico, con relación a la auto realización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

III. Tipificación

Escala nominal en general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

IV. Descripción

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). Este instrumento fue diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems o preguntas que examinan a la variable Clima Laboral u Organizacional definida en la operacionalización de variables como el entendimiento del empleado referente a su ambiente laboral, en función de criterios como realización personal o autorrealización, involucramiento hacia las obligaciones proyectadas, en la supervisión a la que es sometido y el acceso a información que se vincula directamente al

ejercicio de sus deberes en perfecto lineamiento con sus colegas y posiciones laborales para generar dinamismo en el entorno del trabajo.

V. Factores

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

Realización Personal (Realización Personal): Apreciación de cada colaborador con eventos en el medio laboral que busca favorecer en su desarrollo personal y profesional contingente a las tareas establecidas y para un futuro no muy lejano mejorar en todo aspecto de su vida del personal en general. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

Involucramiento Personal: Identificación de valores de la organización y el compromiso para cumplir con las funciones ya establecidas y desarrollarse en la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2, 7, 12, 17,22, 27, 32, 37, 42 y 47.

Supervisión: Apreciaciones de funciones e importancia de que los superiores verifiquen el trabajo de cada actividad laboral, tanto en relación como apoyo y orientación a irrumpir de manera cotidiana sus labores encomendadas. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48.

Comunicación: Penetrar el grado de fluidez, velocidad, claridad, conciso y preciso sobre la información relativa al funcionamiento interno de la empresa como atención a los diversos usuarios y/o clientes de esta entidad. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49.

Condiciones Laborales: Reconocimiento por parte de la institución que proporciona tanto económicos como psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

VI. Material para la Aplicación

El material necesario corresponde a:

Manual CL-SPC: en la que se encuentra las orientaciones teórico - práctico para la administración, calificación e interpretación de acuerdo con la estandarización efectuada en la muestra de referencia.

Encuesta: en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, la cual se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.

USB: la información se digitalará por las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar la encuesta. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde un programa computarizado.

VII. Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizado, para la calificación, sin embargo, debe digitarse para calificar en el sistema y poder acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral u organizacional; de acuerdo a las normas y/o 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 consideradas para el instrumento se basan en las puntuaciones directas y se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

ESCALA DE OPINIONES

DATOS PERSONALES:

Edad:.....

Sexo: F M

Grupo Ocupacional: Profesional Técnico Auxiliar

Condición laboral en FAMESERVIRG S.A.C.:

Estable Contratado Por servicios no personales

A continuación, se muestran proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente laboral que frecuenta usted. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ámbito laboral. Se solicita que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, para reflejar su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. Nota: no existen respuestas buenas ni malas.

Muy favorable: 1

Favorable: 2

Media: 3

Desfavorable: 4

Muy desfavorable: 5

ESCALA CLIMA LABORAL CL SPC

| PREGUNTAS | MF | F | M | D | MD |
|---|----|---|---|---|----|
| 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 lograrlo. | | | | | |
| 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 con el desempeño y los logros de usted | | | | | |

ANEXO n.º 2. CUADRO DE FACTORES Y CATEGORÍAS ESCALA CL SPC

| Factores | Ítems |
|-------------------------|--|
| Realización Personal | 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46 |
| Involucramiento Laboral | 2, 7, 12, 17,22, 27, 32, 37, 42 y 47 |
| Supervisión | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48 |
| Comunicación | 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49 |
| Condiciones Laborales | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 |

| Categoría | Factores | Puntaje total |
|------------------|----------|---------------|
| Muy favorable | 42-50 | 210-250 |
| Favorable | 34-41 | 170-209 |
| Media | 26-33 | 130-169 |
| Desfavorable | 18-25 | 90-129 |
| Muy desfavorable | 10-17 | 50-89 |

ANEXO n.º 4. PROMEDIO Y DESVIACIÓN ESTANDAR DE LAS DIMENSIONES DE CL SPC

| Dimensiones | Preguntas | Prome | Desv Std |
|---|---|-------|----------|
| Autorrealización | 1. Existen oportunidades de progresar en la institución. | 4.1 | 0.9 |
| | 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 4.0 | 0.9 |
| | 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | 4.2 | 0.8 |
| | 16. Se valora los altos niveles de desempeño | 4.1 | 1.1 |
| | 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | 4.1 | 0.6 |
| | 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | 3.7 | 1.1 |
| | 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 4.1 | 0.6 |
| | 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. | 4.5 | 0.7 |
| | 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | 4.0 | 0.7 |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo. | 3.9 | 0.7 | |
| Involucramiento Laboral | 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización. | 4.2 | 0.9 |
| | 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | 4.1 | 0.6 |
| | 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | 3.9 | 0.9 |
| | 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización | 3.1 | 1.4 |
| | 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | 3.8 | 0.9 |
| | 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | 3.9 | 0.7 |
| | 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | 3.7 | 0.7 |
| | 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. | 3.6 | 0.8 |
| | 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 3.5 | 0.8 |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | 4.1 | 1.0 | |
| Supervisión | 3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | 4.5 | 0.8 |
| | 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | 3.7 | 0.7 |
| | 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | 4.4 | 0.8 |

| | | | |
|---------------------|---|-----|-----|
| | 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | 4.0 | 0.8 |
| | 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | 4.3 | 0.9 |
| | 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 4.3 | 0.9 |
| | 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | 4.0 | 0.8 |
| | 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | 3.8 | 0.8 |
| | 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | 3.5 | 0.8 |
| | 48. Existe un trato justo en la institución | 4.1 | 0.6 |
| Comunicación | 4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 4.1 | 0.9 |
| | 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | 3.9 | 0.7 |
| | 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 3.9 | 0.9 |
| | 19. Existen suficientes canales de comunicación. | 3.9 | 0.8 |
| | 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | 4.2 | 0.9 |
| | 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | 4.4 | 0.8 |
| | 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | 4.1 | 1.1 |
| | 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 4.1 | 0.8 |
| | 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | 4.6 | 0.8 |
| | 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización | 4.2 | 0.9 |

| | | | |
|------------------------------|---|-----|-----|
| Condiciones Laborales | 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 4.2 | 0.7 |
| | 10. Los objetivos de trabajo son retadores. | 3.9 | 0.7 |
| | 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades | 4.0 | 0.8 |
| | 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | 4.4 | 0.9 |
| | 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | 4.4 | 0.6 |
| | 30. Existe buena administración de los recursos. | 4.6 | 0.8 |
| | 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | 3.8 | 0.7 |
| | 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | 3.9 | 0.7 |
| | 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | 4.1 | 0.8 |
| | 50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted | 4.1 | 0.9 |

ANEXO n.º 5. CUADRO DE RESULTADOS TOTALES Y PROMEDIO POR CATEGORÍAS Y FACTORES ESCALA CL SPC

| Categoría | Autorrealización | | Involucramiento Laboral | | Supervisión | | Comunicación | | Condiciones Laborales | | Clima Organizacional | |
|-------------------------|------------------|-------------|-------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|-------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Muy favorable | 9 | 45% | 4 | 20% | 12 | 60% | 12 | 60% | 12 | 60% | 10 | 50% |
| Favorable | 8 | 40% | 7 | 35% | 4 | 20% | 4 | 20% | 4 | 20% | 6 | 30% |
| Media | 3 | 15% | 8 | 40% | 4 | 20% | 3 | 15% | 4 | 20% | 3 | 15% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% |
| Muy desfavorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% |
| Promedio | 40.55 | Favorable | 37.60 | Favorable | 41.15 | Muy Favorable | 41.15 | Muy Favorable | 41.20 | Muy Favorable | 201.65 | Favorable |

ANEXO n.º 6. PRESENTACIÓN Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN. - FAMESERVI RG S.A.C.

La empresa FAMESERVI con RUC: 20601755476 fue creada el 3 de abril del 2017, se dedica a la fabricación de estructuras metálicas para el transporte pesado – liviano, con sede en Mz. E-5, Lote 11 Parque Industrial La Esperanza - Trujillo. La Libertad, Perú

Tiene a su cargo trabajadores calificados, comprometidos con el crecimiento de la empresa brindando confianza, experticia, conocimiento técnico que se ve reflejado en la capacidad de gestión y la cadena de valor de la producción de unidades, prestando atención a las indicaciones de las normas peruanas e internacionales así como respetando las condiciones laborales de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).



ANEXO n.º 07. FOTOGRAFÍAS



ANEXO n.º 08 FORMATO DE ENTREVISTA

En la presente, se muestran las preguntas sobre aspectos relacionados con las características del ambiente laboral para identificar el contexto y la necesidad del desarrollo de la Tesis.

1. ¿Hay la posibilidad de hacer una línea de carrera en la institución?
2. ¿Se fomenta la capacitación permanente en la empresa?
3. ¿Existe el reconocimiento a los empleados por cada meta alcanzada?
4. ¿Se tiene un compromiso fuerte en las áreas de trabajo por parte de los asalariados?
5. ¿Se desarrollan mejor los trabajos asignados semanalmente?
6. ¿Se busca mejorar periódicamente los métodos de trabajo?
7. ¿Existe una preparación adecuada para la ejecución del trabajo en cada área?
8. ¿Se tiene bien definidos los objetivos de trabajo?
9. ¿Existe un claro conocimiento de los avances en las otras áreas de trabajo?
10. ¿Es atractivo el salario en comparación con la de otras organizaciones del mismo sector?