



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA DEL
RUBRO METALMECÁNICO DE CERCADO DE
LIMA, EN EL PERIODO 2021 - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Gustavo Adolfo Arturo Jo Carmelino

Asesora:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz
<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS GUSTAVO JO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.fcsih.espol.edu.ec Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
3	docplayer.es Fuente de Internet	3%
4	www.infocapitalhumano.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

10	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
11	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A mí, por la fuerza, disciplina y constancia para estar en esta instancia.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por ser la principal gestora de mi formación académica y testigo de mi perseverancia para superar cada reto.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	18
Capítulo III: Resultados	27
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	35
Referencias	42
Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección	23
Tabla 2: División de las preguntas por dimensiones y escala	23
Tabla 3: Puntaje total	24
Tabla 4: Cuadro de valoración por dimensión en los años 2021 - 2022	27
Tabla 5 Estadística de fiabilidad del 2021	34
Tabla 6 Estadística de fiabilidad del 2022	34
Tabla 7: Matriz de consistencia	41

Índice de figuras

Figura 1: Comparativo del clima laboral en el 2021 - 2022	28
Figura 2: Comparativo de la dimensión autorrealización del 2021 - 2022	29
Figura 3: Comparativo de la dimensión involucramiento laboral del 2021 - 2022	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 4: Comparativo de la dimensión supervisión 2021 - 2022	31
Figura 5: Comparativo de la dimensión comunicación 2021 -2022	32
Figura 6: Comparativo de la dimensión condición laboral 2021 - 20022	33
Figura 7: Fórmula de confiabilidad alfa de Cronbach	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

En la presente investigación se realiza un estudio del clima laboral en una empresa metalmeccánica, donde se utilizan herramientas de administración, como un cuestionario en la que encuestamos 20 colaboradores de una empresa metalmeccánica y diseñando la investigación descriptiva y comparativa.

Se realizará un cuestionario el cual nos brindara la información necesaria con respecto a la variable que es el clima laboral donde se evidenciará a través de las preguntas cuán importante es para la variable en cuestión la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales para con la empresa, es así que obtendremos los resultados que nos guiarán a tener una percepción de los índices del clima laboral que tiene una empresa evidenciando el desarrollo del clima laboral entre los años 2021 al 2022 y asimismo reafirmar lo importante que es tener o desarrollar en una empresa el clima laboral

El clima laboral en una empresa de producción es clave por lo que es importante tener claro cómo se desarrolla para poder realizar mejoras o mantener los procesos que funcionan y que ayudan a que la productividad muestra índices altos para la empresa y aporte tanto como al colaborador con incentivos como a la empresa en su desarrollo.

PALABRAS CLAVES: clima laboral, comunicación, supervisión, satisfacción, empresa.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Por medio de la historia el inicio de la construcción del concepto de “clima laboral” empieza mediante la Teoría de Campo de Kurt Lewin de la década de 1930, esta teoría tiene una singularidad de conceptualizar el papel que le posibilita a los usuarios tener una relación con su ambiente, donde cada persona evalúa lo cual pasa en su entorno, por lo tanto, se inicia un juicio valórico de su realidad y tipo de conducta (Brunet 1999. 24).

La interacción, que tiene el empleado y el ambiente, con el cual labora, Lewin le llama “Atmósfera” o “Clima Psicológico”; es decir, una realidad experimental que puede ser demostrada en la compañía como algún producto físico (Lewin 1988. 112).

La elaboración de climas para la experimentación de grupos por Lewin, mostró que las diferencias conductuales o de producirse que había visto en ellos, compete a las diversas atmósferas, más que a las particularidades coincidentes de los usuarios.

Desde dichos estudios aparece la exigencia de asociar el término de “clima” al mundo organizacional, para lograr describir las colaboraciones entre la empresa y la persona, y su interacción con la motivación de los colaboradores y su impacto en el rendimiento de la corporación. (Alvarez, 1992)

En 1955, Francis Cornell incorpora el término “percepciones” dentro de la extensión del ambiente, como una combinación que permite entender la situación de los trabajadores en su empresa. (Alvarez, 1992).

Para los teóricos Katz y Kahn (1970, 85), el clima laboral hace referencia a que toda empresa establece su propio clima, con sus propias prácticas y estilos. El “clima laboral” muestra las reglas y valores del procedimiento formal como su reinterpretación en el procedimiento informal, este perfil refleja las presiones internas y externas de los trabajadores que la empresa interesa, de la transformación de trabajo, comunicación y del ejercicio del dominio dentro del sistema.

Otra visión es la de Forehand y Gilmer (1964), quienes explican que “clima laboral” es el conjunto de propiedades subjetivamente repetidas que detalla una organización, la desigualdad de otra y mediar el comportamiento de sus usuarios.

En 1968, el teórico Tagiuri, define “clima laboral” como una capacidad subjetivamente perenne del ambiente interno de una empresa, que es experimentada por sus colaboradores, que actúa en su comportamiento, y que puede conceptualizar en términos de los valores de un grupo especial de propiedades de la compañía (Keith y Newstrom 1991, 54).

Otros autores que definieron “clima laboral” en 1968, fueron Litwin y Stringer, quienes aumentaron la definición mencionada por Tagiuri, ya que, reconocieron su naturaleza tanto estructural como relativa. Para estos autores el

“clima laboral” aparece como los efectos incompletos, comprender el método formal, el modo informal de los administradores, y de otras causas del medio ambiente relevantes sobre las reacciones, creencias, valores y causas de los usuarios que trabajan en una empresa.

El “clima laboral” se convierte para todos los colaboradores de una empresa en un equipo de trabajo y perspectivas que describen a la empresa en términos de propiedades fijas, o mejor dicho, el diseño de la corporación, la dimensión, su complejidad (diferenciación vertical, horizontal y geográfica), la formalización (grado de estandarización de los trabajos), separación del trabajo, niveles de jerarquía, entre otros, por lo cual se entiende que no se le da demasiada relevancia a las consideraciones particulares que poseen los ayudantes acerca del ambiente existente en la empresa.

En el año 1973, otros autores como Pritchard y Karasick, mencionan al “clima laboral”, realizando un hincapié a la gerencia, puesto que lo definen como un atributo subjetivamente fuerte del ámbito interno de la empresa, que la diferencia de otras empresas, y que resulta del comportamiento interno de sus colaboradores, en especial del comportamiento de la gerencia; también señalan el valor que tiene para la dirección el reconocer las distintas dimensiones que tiene el clima laboral de su organización, debido a que facilita la gerencia ejercer fuerza sobre éste y reorientar las ocupaciones y conductas organizacionales (Armstrong 1991, 54).

Ahora el “clima laboral” se ve como la consecuencia de un incremento a la empresa, que aparece de la estimación que los colaboradores poseen de las

situaciones reales en que se desenvuelven logrando en una empresa existir diversos climas organizacionales como puestos que los ayudantes poseen en ella.

Adicionando a lo anteriormente dicho, Chiavenato (2000) muestra que el clima organizacional podría ser explicado como las habilidades o características del ambiente laboral que son observadas o probadas por los colaboradores de la compañía y que también tienen predominancia directa en las conductas de los colaboradores.

Según Méndez (2006), el clima organizacional establece un espacio fundamental en la administración de personas y muestra que este principio ha tomado un rol protagónico como objeto de análisis en diversos tipos de organizaciones las cuales se hallan en la permanente averiguación de técnicas para su medición. Hay diversas indagaciones que han reconocido empíricamente, que es más posible obtener excelentes resultados laborales un excelso manejo, compromiso, una vez que las personas se sienten parte de un grupo laboral con un clima organizacional óptimo.

En el Perú, las partes de esta explicación se pueden apreciar en el modelo de gestión que ha desarrollado Great Place to Work Institute. Se conforma por cinco dimensiones. Inicialmente es la credibilidad, el cual evalúa que los trabajadores confíen en sus jefes. Después el respeto, que instituye si el trabajador siente que la empresa tiene relevancia con él en varios aspectos: desarrollo profesional, equilibrio entre trabajo y familia, si sus ideas y sugerencias son tomados presente, y si la empresa se preocupa de él como

trabajador. El tercer componente es la imparcialidad, que reúne la apreciación del trabajador sobre el funcionamiento de la empresa. Estas primeras magnitudes son los primordiales puntos de vista para producir confianza, y permanecen estrechamente en relación con las condiciones y habilidades de los dirigentes. Los jefes o líderes son esas personas que cuentan con personal a su cargo.

El orgullo es el cuarto elemento, que reúne la consideración del empleado frente al elaborado de conformar parte de la empresa y ante a los logros. Busca conceptualizar si el trabajador “tiene puesta o no la camiseta”. Está el compañerismo y la fraternidad.

“El clima laboral responde fundamentalmente a la interrogante ¿cómo te sientes en tu organización? Los diversos prototipos para abordar esta interrogante buscan comprender las percepciones que poseen los trabajadores en la empresa, sus motivaciones y sus interacciones con los otros colaboradores son parte de la organización”, afirma Mauricio Bock, gerente corporativo de atracción y selección de Belcorp (2018).

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo se fue desarrollando el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?

Problemas específicos:

P.E.1. ¿Cómo se ha desarrollado la autorrealización en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?

P.E.2. ¿Cómo se ha desarrollado el involucramiento personal en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?

P.E.3. ¿Cómo se ha desarrollado la supervisión en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?

P.E.4. ¿Cómo se ha desarrollado la comunicación en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?

P.E.5. ¿Cómo se han desarrollado las condiciones laborales en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del cercado de lima en el periodo 2021 - 2022?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Reconocer el desarrollo del clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022.

Objetivos específicos

O.E.1. Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión de autorrealización en una empresa del rubro metal mecánico del cercado de lima en el periodo 2021 - 2022.

O.E.2. Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión involucramiento personal en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022.

O.E.3. Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión supervisión en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022.

O.E.4. Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión comunicación en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 - 2022.

O.E.5. Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión condiciones laborales en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 - 2022.

1.4. Hipótesis

Según Salkind (1998) citado en Bernal (2006) Se considera como investigación descriptiva aquella en que, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 11).

Conforme con este autor, Bernal (2006) una de las funciones primordiales de la investigación descriptiva es la facultad para elegir las características principales del objeto de estudio y su concepto detallado en las partes.

Cerda (1998) declara que “tradicionalmente se determina la palabra describir como el acto de simbolizar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas...”; y suma: “Se deben describir aquellas apariencias más particulares, diferentes y específicas de estos usuarios, situaciones o cosas, o sea, aquellas participaciones que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p. 71).

La investigación descriptiva se centra básicamente en técnicas como en una encuesta. Para nuestro estudio se desarrollará la variable mediante herramientas de enfoque cuantitativo, no se busca relacionarlo con otra variable. Por lo que, en este estudio no se cuenta con hipótesis general ni específicas.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

En el presente estudio el objetivo principal será determinar el nivel de Clima laboral y por lo tanto será de tipo descriptivo que busca conocer las características de los clientes para su complacencia y también por contar con una sola variable, mediante un diseño no experimental que observa y recolectan datos de un fenómeno en un contexto ordinario para luego ser analizados.

Según Tamayo y Tamayo (2006), “el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa y funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta”.

La metodología de la investigación será bajo el enfoque cuantitativo que contribuye de manera más eficiente con las características y objetivos de la investigación, mediante la recolección de datos para conocer ciertos comportamientos de una población y utilizando como herramienta la encuesta para medir el nivel de clima laboral en una empresa del rubro metal mecánica. De esta manera según Sampieri R. (2004), el enfoque cuantitativo “se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Por otro lado, el

enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretativo, contextual y etnográfico”.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176).

La población del estudio está compuesta por todo el personal de una empresa del rubro de metalmecánica, colaboradores desde las jefaturas hasta los operarios que se desarrollan en este tipo de empresa, siendo un total de 20 personas.

Para la muestra de esta investigación se utilizará la misma cantidad de personas que se toman en cuenta en la población, ya que al ser un estudio basado en la perspectiva del clima laboral se requiere poder tener una información de todo el equipo humano de este tipo de empresa, recopilaremos los datos a través de una encuesta. Definiendo de esta manera que el tipo de muestra utilizado será no probabilístico.

2.3. Técnicas e instrumentos y análisis de datos

Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006) “Son las distintas formas o maneras de obtener la información”, el mismo autor señala

que los instrumentos “son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos” (p. 146).

Para el presente estudio de investigación la técnica de recolección de datos que mejor se adapta a los objetivos de la presente investigación es una encuesta, la cual es definida como un conjunto de estímulos sistemáticos la cual se aplica como un procedimiento para obtener información a la muestra de estudio, con opiniones, conocimientos, actitudes y sugerencias.

Dentro del apartado de instrumentos de medición se va utilizar un cuestionario con preguntas cerradas compuesta por la escala de medición del 1 al 5 siendo que abarcan desde muy desfavorable al muy favorable midiendo propiedades de individuos o a un equipo de trabajo, que permite la asignación de números a las unidades medidas.

Para la recogida de información se empleó la “escala de clima laboral – CL SPC” (ANEXO1), la cual contiene 50 preguntas de alternativas bajo el modelo LIKERT, para identificar la apreciación del clima laboral de los trabajadores de una empresa del rubro metal mecánico.

La escala de clima laboral (CL-SPC) (2004), fue diseñada y elaborada por Palma (2004), se trata de un instrumento para el personal de una empresa de manera colectiva o individual, con un tiempo de aplicación variable entre 15 – 30 minutos aproximadamente, cuyo objetivo es medir el nivel de percepción del ambiente de trabajo de una empresa. Para su elaboración de este instrumento

se contó con una muestra de 20 colaboradores con dependencia laboral, de la ciudad de Lima.

En su fase preliminar al diseño, se contó con 50 preguntas, las cuales se encontraban redactadas de acuerdo con las exigencias de la técnica que se usará durante la investigación, que exploran la variable clima laboral en función a 5 factores de contenido: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Con esta 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:

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.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección

TÉCNICA	INSTRUMENTO	VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA
Encuesta	Cuestionario	Clima laboral	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condición laboral	Likert 1 muy favorable 2 favorable 3 media 4 desfavorable 5 muy desfavorable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: División de las preguntas por dimensiones y escala

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

Fuente: Encuesta Sonia Palma C.

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 diagnostican 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)

Tabla 3: Puntaje total

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

Fuente: Encuesta Sonia Palma C.

Según Sampieri (2013), el coeficiente de Cronbach es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

Es por eso que la encuesta hecha a 20 trabajadores en el rubro metalmecánica, es sometida a la validez del contenido y confiabilidad del alfa de Cronbach.

2.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se efectuó a 20 trabajadores de una empresa del rubro metalmecánico de la siguiente manera:

- Se trasladó el cuestionario a un formato de Google forms con la finalidad de distribuir la encuesta a 20 colaboradores de una empresa del rubro de metalmecánica en el distrito de Cercado de Lima. (Cuestionario, Anexo 1).
- Se distribuyó el enlace web a todos los colaboradores mediante whatsapp, donde se le explicó a detalle la finalidad y la valoración de la encuesta.
- Cada colaborador finalizó el cuestionario en un tiempo de 10 a 15 minutos aproximadamente.
- Se obtuvieron las respuestas, se analizaron y se ingresaron en el programa de SPSS por dimensiones y por cada pregunta para conseguir los porcentajes, además de los gráficos necesarios basados en los objetivos planteados.
- Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método del Alfa de Cronbach en el programa SPSS.
- Se realizó la interpretación de los resultados para describirlos en el presente estudio, relacionándolo de forma directa con los objetivos establecidos.

2.5. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

1. Consentimiento informado: Se solicitó permiso previamente a los colaboradores, los cuales participaron en este estudio de investigación, y se informó de los objetivos y beneficios de su participación.
2. Respeto a la persona: los colaboradores de la empresa que fueron encuestados tenían la elección y el derecho a decidir si participan o no en este trabajo de investigación.

3. Respeto a la privacidad: Se mantiene en anonimato la identidad de cada colaborador que participó de este estudio.

4. Beneficencia: el análisis de la presente investigación servirá como una base de conocimiento para una toma de decisiones en empresas del rubro metalmecánico.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se recolectó los datos a través de una encuesta, de tal manera que después de aplicarla a los colaboradores de una empresa de metalmecánica.

De los resultados obtenidos, a partir de los cuales se comenzó con la interpretación del resultado obtenido de la variable, siguiendo con la interpretación de los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de la variable, como se puede ver a continuación en las siguientes tablas y gráficos. Podemos encontrar el cuestionario utilizado en (Anexo n°1).

3.1. Resultados con respecto a la variable

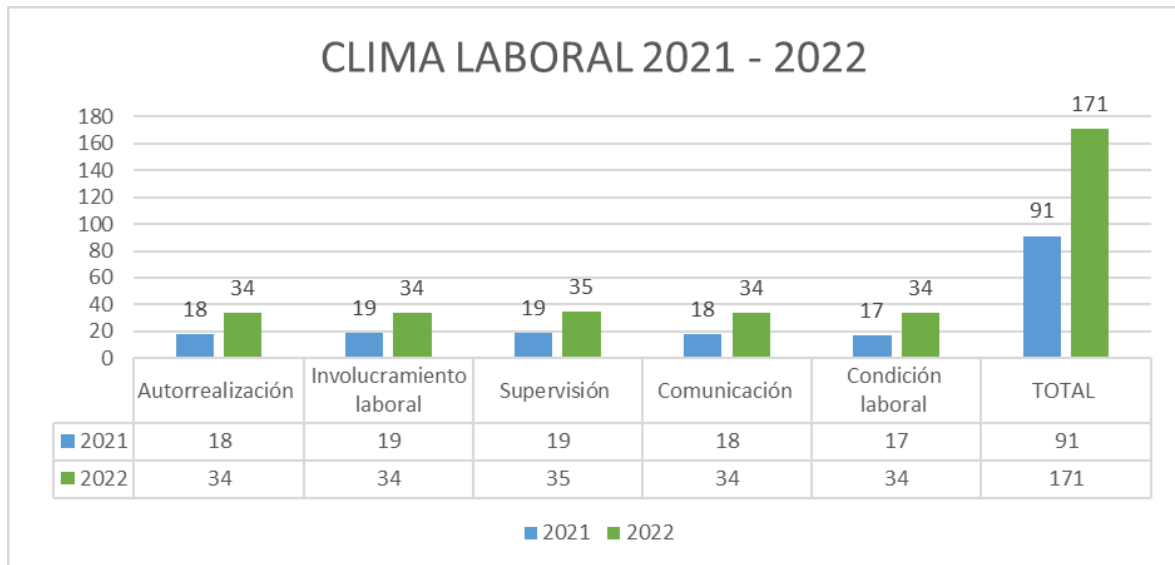
Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa del rubro metalmecánico de cercado de lima, podemos afirmar que ante la variable Clima Laboral, en el año 2021, el clima laboral era DESFAVORABLE ya que según la valoración de puntaje total obtenido que es de 91 se encuentra en el rango (90-129), y para el año 2022 se obtuvo una valoración de 171 encontrándose dentro del rango (170-209) reconociendo así su clima laboral como FAVORABLE. Ver tabla 3.

Tabla 4: Cuadro de valoración por dimensión en los años 2021 - 2022

AÑOS	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condición laboral	TOTAL
2021	18	19	19	18	17	91
2022	34	34	35	34	34	171

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Comparativo del clima laboral en el 2021 - 2022



Fuente: Elaboración propia.

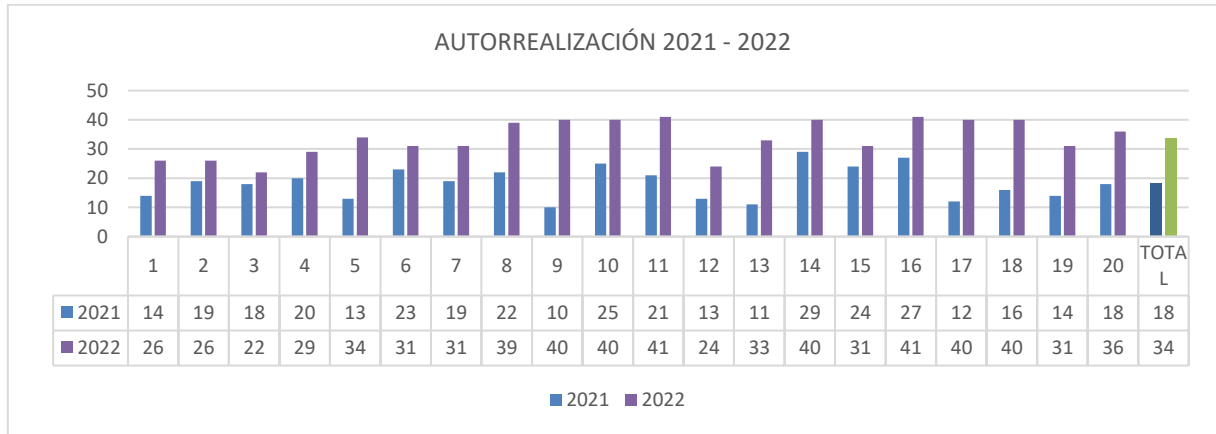
3.2. Resultados con respecto a la dimensión

Luego se realiza la interpretación de los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de la variable.

- Autorrealización

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de producción de una empresa del rubro metalmeccánico de cercado de lima, de una población de 20 trabajadores podemos afirmar que ante la dimensión de Autorrealización la percepción en el 2021 tuvo una valoración en promedio de 18 es decir tuvo una percepción desfavorable según el rango de valoraciones por factor (véase Anexo 2) y en el 2022 tuvo una valoración en promedio de 34 que según el rango de valoraciones por factor (véase Anexo 2) es de 34 destacando su percepción favorable en cuanto a esta dimensión denotando su desarrollo de un año a otro.

Figura 2: Comparativo de la dimensión autorrealización del 2021 - 2022

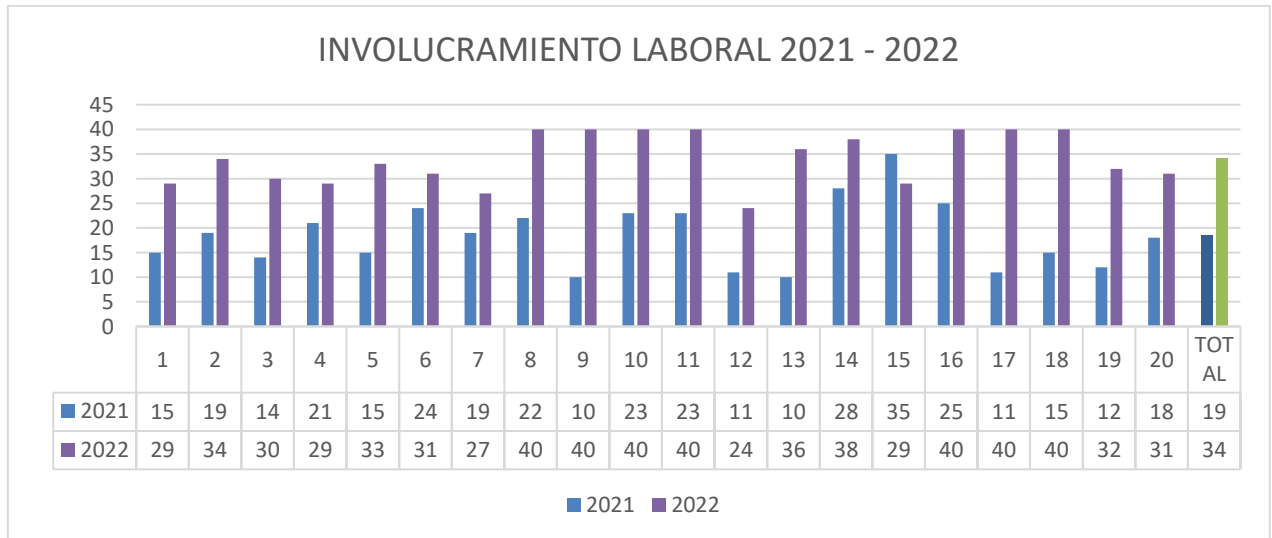


Fuente: Elaboración propia

- Involucramiento laboral

En base a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a 20 colaboradores de una empresa del rubro metalmecánico del cercado de lima, podemos afirmar que ante la dimensión de involucramiento laboral en relación con los datos del 2021 la percepción fue desfavorable según la valoración promedio obtenida de 19, contrario en el 2022 donde vemos un desarrollo positivo ya que su valoración promedio indica una percepción favorable ante esta dimensión con un valor de 34 (véase ANEXO N°2).

Figura 3: Comparativo de la dimensión involucramiento laboral del 2021 - 2022

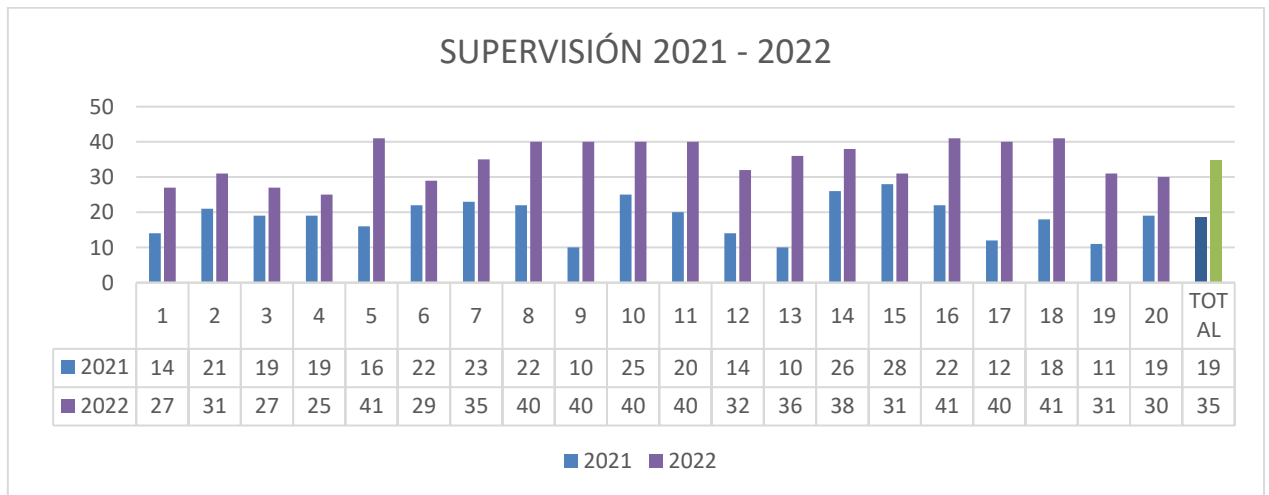


Fuente: Elaboración propia

- Supervisión

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los 20 colaboradores de una empresa del rubro metalmecánico de cercado de lima, podemos afirmar que ante la dimensión de supervisión en el 2021 se tenía una percepción desfavorable ya que su valoración promedio es de 19, y para el 2022 la percepción en cuanto a la supervisión es de 35 mostrando un desarrollo positivos en cuanto a esta dimensión ya que según la valoración de factores la dimensión se muestra favorable (véase ANEXO N°2).

Figura 4: Comparativo de la dimensión supervisión 2021 – 2022

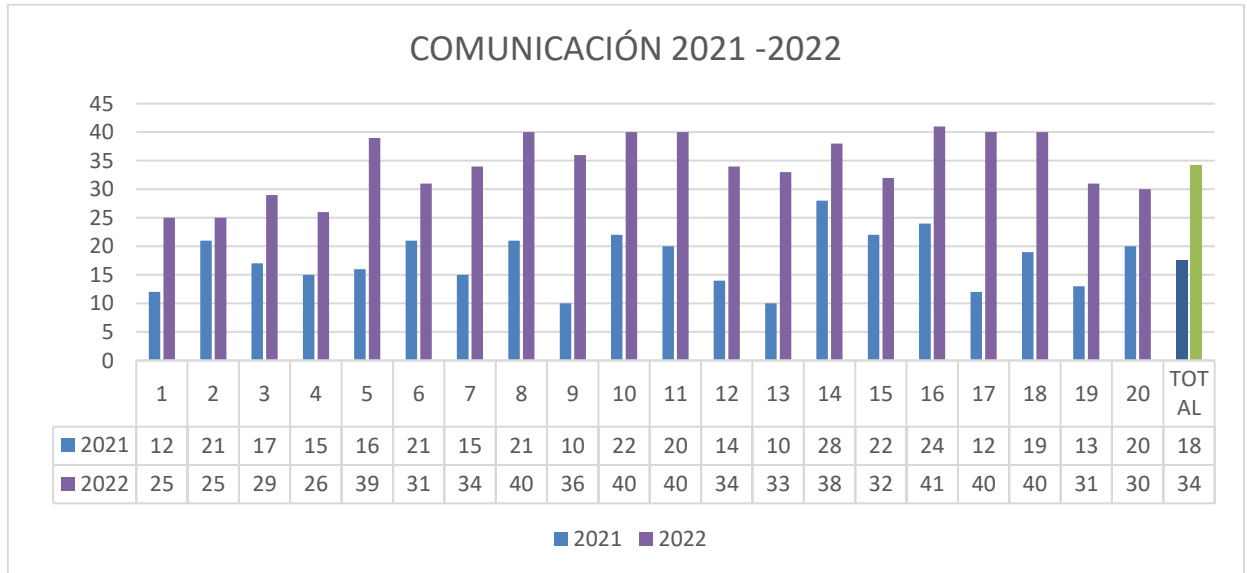


Fuente: Elaboración propia.

- **Comunicación**

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los 20 colaboradores de una empresa del rubro metalmecánico de cercado de lima, podemos afirmar que ante la dimensión de comunicación en el 2021 la valoración promedio es de 17 siendo este ese año una percepción muy desfavorable según la valoración de factores, sin embargo podemos denotar que en el 2022 se desarrolló de manera positiva la dimensión ya que la valoración promedio es de 34 lo que indica una percepción favorable (véase ANEXO N°2).

Figura 5: Comparativo de la dimensión comunicación 2021 -2022

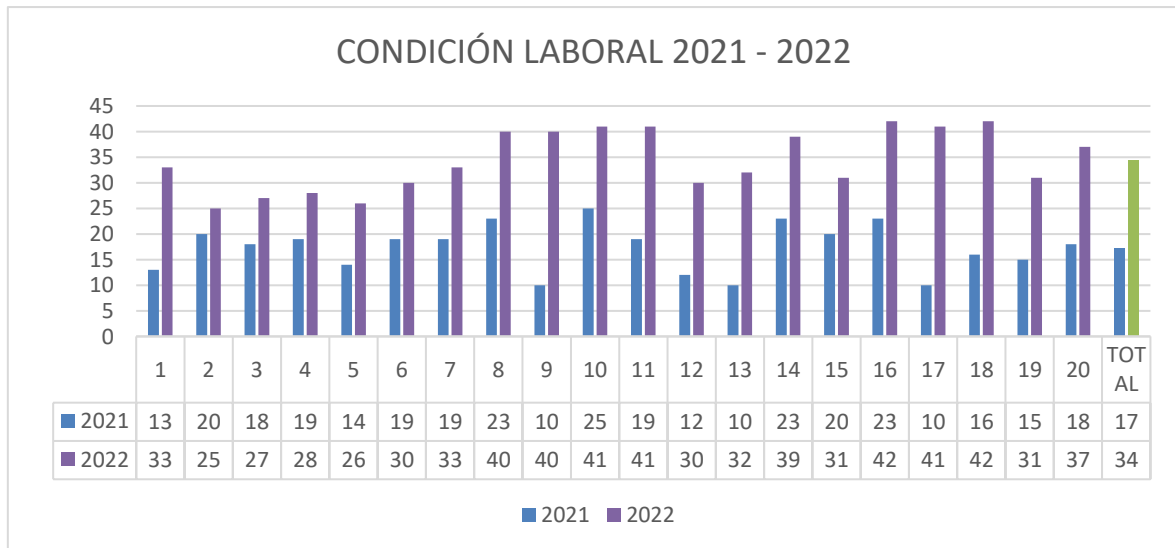


Fuente: Elaboración propia.

- Condición laboral

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los 20 colaboradores de una empresa del rubro metalmecánico de cercado de lima, podemos afirmar que ante la dimensión de condición laboral en el 2021 los colaboradores encontraban las condiciones laborales entre muy desfavorables ya que obtuvo una valoración promedio de 17 sin embargo, para el 2022 se mostró el desarrollo de la dimensión de forma positiva ya que su valoración promedio nos indica que es favorable.

Figura 6: Comparativo de la dimensión condición laboral 2021 – 2022



Fuente: Elaboración propia.

3.3. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Para obtener el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se utilizó la información de la tabla n°6, con la que aplicaremos la siguiente fórmula:

Figura SEQ Figura * ARABIC 7: Formula de confiabilidad alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

Donde para el 2021:

Tabla 5 Estadística de fiabilidad del 2021

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	5

Fuente: SPSS

Donde para el 2022:

Tabla 6 Estadística de fiabilidad del 2022

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	5

Fuente: SPSS

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté, más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado es superior a 0.90, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general de la presente investigación, que plantea reconocer el desarrollo del clima laboral en una empresa del rubro metalmecánico durante el 2021 y 2022, los resultados obtenidos del estudio evidencian que el desarrollo de la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral de un colaborador en la organización es de suma importancia para un clima laboral óptimo, y esto lo vemos en los resultados ya que al desarrollar el cuestionario con respecto a cada una de las dimensiones antes mencionadas obtenemos al comparar un años versus el otro se revela la percepción del clima laboral en la empresa, en base a ello la empresa tiene un clima laboral en desarrollo y positivo generando así un mejoramiento constante en los procesos de la empresa. El clima laboral en una empresa se refiere a la interacción entre las áreas y en la misma área determinando el ambiente en el que se desarrollan las funciones de los colaboradores, permitiendo así una continua interacción entre jefatura y equipo.

A partir de los resultados obtenidos acerca del clima laboral, se contrastan con Curay, Chicaiza (2017), quienes refieren que el clima laboral es necesario ser reconfortado de tal manera que logre aumentar la autoestima de los colaboradores y eso genere un incremento en la producción en favor a la organización.

Con respecto al primer objetivo específico, que plantea determinar la dimensión autorrealización en una empresa del rubro metal mecánico del cercado de lima en el periodo 2021 - 2022, los resultados obtenidos evidencian del 2021 al 2022 mejoró la percepción del nivel de autorrealización en la organización se les facilita el desarrollo de sus actividades haciéndolos más productivos debido a un buen clima laboral en la organización, nuestros resultados muestran coincidencia con lo expuesto por Suasnavas, D. (2018), quien indica que optimo nivel de clima laboral favorece la productividad y desempeño de los colaboradores en la organización resultando en su incremento. Podemos mencionar que a través de la teoría la productividad en una empresa donde su score es la producción es

fundamental su recurso humano en óptimo desempeño, pero tanto físico como anímico ya que influye en sus indicadores.

Con respecto al segundo objetivo específico, que plantea determinar la dimensión del involucramiento personal en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 – 2022, es decir tener una interacción fluida y directa tanto con el equipo de trabajo directo como con las jefaturas y entre áreas, apoyar de manera directa el desarrollo de la funcionalidad de los colaboradores en la empresa y eso lo evidenciamos con los resultados obtenidos en la recolección de datos, tienen una interacción entre las diferentes áreas y con su equipo de trabajo obteniendo así un mejor desempeño en sus funciones y una mayor disposición. Nuestros resultados muestran coincidencia con lo expuesto por Bravo, J. (2021), en su investigación del clima laboral en el área de operaciones, obtuvo que más del 50% de la muestra estaban satisfechos con el ambiente laboral y la organización, sin embargo el resto mostró signos de expectativas bajas con respecto a mejoras en la organización en cuanto a la coordinación entre las áreas, el cual fue el principal factor de descontento con la organización, pudiendo concluir que una parte fundamental para el desarrollo del clima laboral en una organización es la comunicación tanto en el equipo de trabajo como entre áreas.

Con respecto al tercer objetivo específico, que planteaba determinar la dimensión supervisión en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022, en base a los datos obtenidos a través de la encuesta realizada resultaron tener una percepción favorable en el año 2022 con la empresa evidenciando que cuentan con un buen clima laboral en la empresa, sin embargo aun requiriendo trabajar en nuevas estrategias ya que existen colaboradores que no muestran satisfacción y esto recae en seguir trabajando en ofrecer nuevas maneras para poder fomentarla y cultivarla en la organización centrada a los ideales de la misma. Nuestros resultados muestran coincidencia con lo expuesto por Fernandez, V. (2016), indica que es de suma importancia dar un seguimiento continuo al clima laboral que se genera dentro de una empresa y aconseja la importancia de contar con un psicólogo para poder estimar el

estado anímico y poder dar soluciones que mejoren su satisfacción y recaigan en los objetivos que tiene la empresa para su crecimiento ya que influye de manera positiva o negativa según sea en la productividad del equipo humano de la organización.

Con respecto al cuarto objetivo específico, analizar cuál es la importancia de la comunicación en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 – 2022 en base a los datos obtenidos a través de las encuestas, la percepción de los colaboradores mejoró en cuanto a la comunicación muy favorablemente ya que la sinergia de las áreas y la participación es mayor ya que el trabajo se realiza con mayor eficiencia ya que la comunicación es más fluida y mejor recepcionada. Asimismo, Yarleque, J. (2018) en su investigación concluye que la evaluación del clima laboral enfocada en la comunicación de la organización, es totalmente válida e importante por la percepción de los trabajadores, no solo para el ámbito de eficacia o términos económicos, sino en sentido amplio, tomando en cuenta la identificación de los colaboradores y la capacidad de aprendizaje operativo para según estos factores poder evaluar las respuestas y brindar alternativas de mejora con el fin de tener un clima laboral favorable para los colaboradores de la organización.

Con respecto al quinto objetivo específico, analizar cuál es la importancia de las condiciones laborales en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 – 2022, en base a los datos obtenidos a través de la encuesta a los colaboradores las condiciones laborales son aún percibidas de manera media, es decir el 50% de los encuestados en el 2022 aun perciben que las condiciones laborales no han mejorado para poder dar una percepción favorable a su entorno de trabajo, Por otro lado Quevedo, A. (2003), plantea que para el mejoramiento de la empresa es necesario conocer a profundidad lo que sucede en esta, donde las impresiones de los colaboradores forman parte importante del estudio, además de poder comunicar y conocer la cultura de la empresa con el fin de poder brindar mejores alternativas sobre las medidas a tomar con respecto al mejoramiento del clima laboral en la organización y de esa manera poder obtener resultados

positivos que se trasladan a los objetivos de la empresa en cuanto a efectividad en los servicios que brinda.

A la investigación se pueden juntar en implicancias teórica y práctica, esta se da porque en la actualidad existen diversas, investigaciones, estudios, que demuestran que el clima laboral es importante en las organizaciones.

Las implicancias teóricas se dan porque se demuestra que existe clima laboral en las empresas del rubro metalmecánico ya que según los resultados que se han sometido a contraste con tesis nacionales e internacionales y artículos científicos referidos al tema, lo que han enriquecido la presente investigación y el estado del arte de la variable lo que constituye un beneficio para futuras investigaciones similares.

Y las implicancias prácticas se dan porque da respuesta a la pregunta de investigación principal y a las preguntas específicas que fueron planteadas sobre la variable clima laboral y para hacerlo se han tenido que realizar un estudio extensivo tanto bibliográfico como de campo, por lo mismo va a ayudar a los estudiantes que quieran replicar la investigación o avanzar el nivel de investigación, así como toda la comunidad universitaria y otros investigadores que deseen ahondar en el tema de la variable estudiada.

Con respecto a las implicancias prácticas del presente estudio estas se encuentran orientadas principalmente a poder conocer la forma en que se muestra la importancia del clima laboral en una organización del rubro metalmecánico lo mismo que nos ha permitido conocer los factores por los que pueden ser influenciados de manera positiva o negativamente en los colaboradores, específicamente hablando de la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laboral en relación a la organización, permitiendo comprender lo importante que es el clima laboral ya que influye en el crecimiento de una empresa debido a que nos centramos en el recurso humano de una empresa.

Durante el estudio, hemos podido ver que la nueva normalidad con la que vivimos laboralmente, influenció de manera negativa al equipo humano ya que les trajo inseguridad en sus puestos de trabajo al implementar los protocolos y el retiro por algunas medidas tomadas como las vacaciones adelantadas para evitar riesgos de contagio en el trabajo y también aquellos que tenían que asistir ya que al encontrarse en el área de producción y

acoplarse a los cambios como los horarios entre otras medidas operativamente y de manera presencial debido al rubro y las áreas en el que se encuentran.

Conclusiones

El objetivo general de esta investigación es reconocer el desarrollo del clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 – 2022 ya que el clima laboral se ha convertido actualmente en el centro de atención de las empresas, por su importancia para fomentar la productividad, a través de la comunicación y satisfacción. Se requiere que los colaboradores busquen mejoras como organización y a su vez establecer mejoras o correctivos que hacen que las actividades orientadas a los trabajadores sean procesos efectivos de mejoramiento en la calidad de vida, dentro de los resultados obtenidos observamos que de un clima laboral desfavorable en el 2021, paso a un clima laboral favorable, notando que aunque mejoró la percepción del clima laboral aún hay factores que se deben seguir trabajando y mejorando hasta lograr un clima laboral muy favorable.

En relación con el primer objetivo específico sobre determinar la dimensión autorrealización en el clima laboral en relación del 2021 al 2022 se mostró una variación favorable en base a la percepción de los 20 colaboradores encuestados con una percepción positiva a la autorrealización en las organizaciones, donde logran ejecutarse en base a su experiencia, denotando así la importancia de manejar y motivar la autorrealización en una organización.

Con respecto al segundo objetivo específico, determinar la dimensión involucramiento laboral podemos inferir en base a los datos obtenidos en el 2021 que se encontraba con una percepción desfavorable, el involucramiento laboral en una organización influye en la sinergia con los valores y objetivos que se plantean en la organización, notando así su desarrollo en el 2022 mostrando una percepción FAVORABLE ante el involucramiento laboral infiriendo que los colaboradores han tenido una mejora lo que significa que hay un mayor compromiso de los colaboradores con la organización ya que se sienten identificados con los planes y objetivos de la organización, sintiéndose parte de esta, expresan sentirse próximos a las jefaturas, siendo escuchados y aplicando las mejoras.

Asimismo, respecto al tercer objetivo específico, determinar la dimensión supervisión de los colaboradores que trabajan en el área de producción de una empresa de metalmecánica, mejoro en el 2022 mostrando una valoración FAVORABLE y denotando su desarrollo en cuanto al 2021. Determinando de manera positiva su trabajo de equipo y aceptando el liderazgo de las jefaturas directas.

En cuanto a los objetivos 4 y 5 respectivamente la comunicación en la organización para el 2022 es FAVORABLE, ya que los encuestados en el 2021 tenían una percepción DESFAVORABLE pero teniendo a la mayoría optimista con una mejora en la comunicación, determinando que están siendo escuchados con la libertad de poder expresar sus puntos de vista y siendo atendidos, favoreciendo al clima laboral y la sinergia entre las actividades y en cuanto a las condiciones laborales de los encuestados aún mantiene una percepción desfavorable, sin embargo, en base a los resultados del 2021 marca positivamente una mejora al 2022 generando que el clima laboral en las empresas metal mecánicas han mejorado en base a su percepción inicial, viniendo también de cambios drásticos en las organizaciones y adaptaciones.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 7: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la importancia del clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022?	<p>Objetivo general: Reconocer el desarrollo del clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión autorrealización en una empresa del rubro metal mecánico del cercado de lima en el periodo 2021 - 2022.</p> <p>Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión involucramiento personal en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022.</p> <p>Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión supervisión en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el periodo 2021 - 2022.</p> <p>Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión comunicación en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 - 2022.</p> <p>Identificar cómo se ha desarrollado la dimensión condiciones laborales en el clima laboral en una empresa del rubro metal mecánico del Cercado de Lima en el año 2021 - 2022.</p>	No hay hipótesis, ya que el objetivo principal es describir la variable mediante herramientas de enfoque cuantitativo, mas no buscamos relacionar con otra variable o si tiene alguna implicancia en la misma.	Clima laboral	<p>Tipo de investigación: Descriptivo comparativo, contribuye más eficiente con las características y objetivos de la investigación, mediante la recolección de datos estadísticos para conocer ciertos comportamientos de la población.</p> <p>Muestra seleccionada: 20 personas</p> <p>Técnicas a utilizar: Encuestas.</p> <p>Instrumentos a utilizar: Cuestionarios.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Referencias

- Álvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1,2), 27–30.
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de Recursos Humanos*. Fondo Editorial Legis.
- Bernal, C (2006). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. Editorial Pearson Education, Colombia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales (3.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bravo, J. (2021). *Clima Organizacional en el Área de Operaciones de una empresa Industrial en Lima-Perú*. (Título de Licenciado en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal) Recuperado de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4918/BRAVO%20ARRIOLA%20JOEL%20JOSE_TITULO%20PROFESIONAL_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. (4ª. ed.). España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Curay, K. (2017). *Evaluación del Clima Organizacional en las empresas del Sector Metal Mecánica de la Parroquia de San Buenaventura del Cantón Latacunga*. (Título de Ingenieras Comerciales de la Universidad Técnica de Cotopaxi- Ecuador) Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3861/1/T-UTC-0402.pdf>

- Fernández, V. H. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Espiritu Emprendedor TES, 70-71.
- Fernández, V. (2016). *Percepcion del Clima Organizacional en los Trabajadores de la Empresa Industrial “Artes Graficas Sagitario SRL” de la ciudad de La Paz*. (Título de Licenciatura en Psicología de la Universidad Mayor de San Andres-Bolivia) Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8222/TG-3785.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Forehand G.A., Gilmer B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Kaatz, D. y Kahn, R. (1970). *Psicología social de la organización*. Colombia: Editorial Atlas.
- Keith y Newstrom. (1991). *Nuestro clima organizacional*. España: Editorial Iberoamericana.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. Editorial Paidos.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de la Productividad*. C.V. México: Editorial Limusa S.A.
- Quevedo, A. (2003). *Estudio de Clima Organizacional Basado en el Modelo Funcionamiento de Organizaciones: Octógono*. (Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas de la Universidad de Piura - Perú) Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1214/ING_400.pdf?sequence
- Suasnavas, M. (2018). *Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda*. (Título de Psicóloga

Industrial en la Universidad Central del Ecuador). Recuperado de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UC-0007-PI054-2018.pdf>

Wright, B. y Davis, B. (2003). *Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment*. The American Review of Public Administration, 33, pp. 70-90. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>

Yarlequé, J. (2018). *Evaluación del clima organizacional en la empresa Demem S.A - Ejecutora de servicios electromecánicos y obras civiles complementarias en la Refinería de Talara*. (Título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Piura-Perú) Recuperado de
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3446/AE_303.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

ANEXO N°1

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°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