



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA

CERÁMICA SAN LORENZO LURÍN 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Bach. TAFUR HUERTAS LUTHY MILAGROS

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....
Ing. AUCCAHUASI AIQUIPA WILVER

Asesor

JURADO EXAMINADOR

.....
Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

Presidente

.....
Dr. EUGENIO CRUZ TELADA

Secretario

.....
Mg. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres María y Julián por ser mi fuente de apoyo y motivación para seguir adelante. También al Sagrado Corazón de Jesús por permitirme lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Privada Telesup, en especial a los docentes de la Facultad de Psicología, por brindarme sus enseñanzas, conocimientos y guiarme en la formación profesional. A la empresa que contribuyó con su personal en la realización de este estudio y a los trabajadores que accedieron a participar, por su compromiso y tiempo en la realización de la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Luthy Milagros Tafur Huertas con DNI N° 10486701 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Salud y Nutrición, Escuela Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la información que se encuentra en el presente estudio es de mi autoría, es decir que no existe plagio, por lo tanto, toda la investigación que se muestra es real.

De esta manera, se cumple con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Telesup, Facultad de Salud y Nutrición. Escuela Profesional de Psicología. De encontrarse alguna falsedad me responsabilizó de la información obtenida y me someto a las normas vigentes de la Universidad Privada Telesup.

Lima, 17 de diciembre del 2017.

.....
Luthy Milagros Tafur Huertas
DNI N° 10486701

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima laboral en los trabajadores de la Empresa Cerámica San Lorenzo. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo, no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, se aplicó la Escala de Clima Laboral SPC. Dentro de los resultados del Clima laboral se encontró que según las cinco dimensiones se obtuvo que del total de trabajadores el 46,7% tiene una percepción favorable sobre la realización personal, el 68.3% presenta una percepción muy favorable sobre el involucramiento laboral, el 60% presentan una percepción muy favorable sobre la supervisión, el 51,7% tienen una percepción favorable sobre la comunicación y el 71,7% tiene una percepción favorable sobre las condiciones laborales. En conclusión: El clima laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica San Lorenzo es favorable.

Palabras clave: clima laboral, trabajadores de empresa, estudio descriptivo.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the work environment in the workers of the Cerámica San Lorenzo Company. The type of research was applied, descriptive level, not experimental, cross-sectional. The sample consisted of 60 workers, the SPC Work Climate Scale was applied. Within the results of the labor climate, it was found that according to the five dimensions it was obtained that of the total of workers 46.7% have a favorable perception of personal fulfillment, 68.3% have a very favorable perception about labor involvement, 60% % have a very favorable perception of supervision, 51.7% have a favorable perception of communication and 71.7% have a favorable perception of working conditions. In conclusion: The work environment in the workers of Cerámica San Lorenzo is favorable.

Key words: work climate, company workers, descriptive study.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
Índice de contenidos.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20

II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Base teórica de la variable.....	27
2.2.1. El clima laboral y sus definiciones.....	27
2.2.2. Teoría del clima laboral.....	29
2.2.3. Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización...30	
2.2.4. La percepción y su importancia.....	32
2.2.5. Importancia de la medición del clima laboral.....	34
2.2.6. El clima laboral y sus dimensiones	35
2.3. Definición de términos básicos.....	41
III. MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1. Hipótesis de la investigación.....	45
3.2. Variables de estudio.....	45
3.2.1. Definición conceptual.....	45
3.2.2. Definición operacional.....	45
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	46
3.4. Diseño de la investigación.....	46
3.5. Población y muestra de estudio	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	47

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	48
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	48
3.7. Métodos de análisis de datos.....	51
3.8. Aspectos éticos.....	51
IV. RESULTADOS.....	52
V. DISCUSIÓN.....	65
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	65
VI. CONCLUSIONES.....	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	75
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	77
Anexo 3: Instrumento.....	78
Anexo 4: Validación del instrumento.....	80
Anexo 5: Matriz de datos.....	84
Anexo 6: Propuesta de valor.....	88
Anexo 7: Consentimiento informado.....	92
Anexo 8: Autorización de la institución.....	93
Anexo 9: Imágenes de recolección de datos.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de Clima laboral</i>	54
Tabla 2. <i>Dimensión Realización personal</i>	55
Tabla 3. <i>Dimensión Involucramiento laboral</i>	56
Tabla 4. <i>Dimensión Supervisión</i>	57
Tabla 5. <i>Dimensión Comunicación</i>	58
Tabla 6. <i>Dimensión Condiciones laborales</i>	59
Tabla 7. <i>Análisis de ítems sobre la percepción realización personal</i>	60
Tabla 8. <i>Análisis de ítems de la percepción involucramiento laboral</i>	61
Tabla 9. <i>Análisis de ítems sobre la percepción la supervisión</i>	62
Tabla 10. <i>Análisis de ítems sobre la percepción comunicación</i>	63
Tabla 11. <i>Análisis de ítems sobre la percepción las condiciones laborales</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Las expectativas de las personas en las organizaciones.....	31
<i>Figura 2.</i> Las expectativas de las organizaciones acerca de las personas.....	32
<i>Figura 3.</i> Dimensiones del clima laboral.....	36
<i>Figura 4.</i> Edad de los encuestados.....	52
<i>Figura 5.</i> Sexo de los encuestados.....	52
<i>Figura 6.</i> Tiempo de servicio de los encuestados.....	53
<i>Figura 7.</i> Grupo de trabajo de los encuestados.....	53
<i>Figura 8.</i> Nivel de clima laboral.....	54
<i>Figura 9.</i> Dimensión realización personal del clima laboral.....	55
<i>Figura 10.</i> Dimensión de involucramiento laboral del clima laboral.....	56
<i>Figura 11.</i> Dimensión de supervisión del clima laboral.....	57
<i>Figura 12.</i> Dimensión de comunicación del clima laboral.....	58
<i>Figura 13.</i> Dimensión de condiciones laborales del clima laboral.....	59

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el clima laboral en los trabajadores de la Empresa Cerámica San Lorenzo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Este fue un estudio de tipo aplicada por que se aplicó la teoría existente mediante un instrumento. Se utilizó el instrumento cuestionario: “Escala de Clima Laboral– CL SPC” (Anexo 3), el cual contiene 50 ítems de alternativas tipo líkert, para identificarla percepción del clima laboral de los trabajadores de una empresa privada. Es de nivel descriptivo por que se pretendió describir situaciones y medir información conjunta sobre las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de la variable Clima laboral que perciben los trabajadores en la Empresa Cerámica San Lorenzo. El diseño de investigación fue no experimental porque no se influyó en los encuestados o en su entorno para que respondieran a las preguntas formuladas en el cuestionario, y fue de corte transversal, porque la recolección de datos ocurrió en un periodo específico del tiempo, entre los meses de octubre y noviembre del 2017.

De acuerdo con los lineamientos propuestos por la Universidad Privada Telesup, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I Problema de la investigación; comprende el Planteamiento del problema que es motivo de investigación, la formulación del problema; asimismo, se destaca la Justificación, y objetivos del presente estudio.

En el Capítulo II, Marco teórico; que comprende antecedentes y el desarrollo del sustento teórico sobre la variable clima laboral y sus dimensiones. También se menciona definiciones de términos básicos.

En el Capítulo III, Metodología, que comprende: no incluye hipótesis, variable del estudio, nivel, diseño, enfoque y tipo del estudio, población y la muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos, procedimiento para el análisis e interpretación de información y aspectos deontológicos.

En el Capítulo IV, incluye resultados de los cuestionarios en forma cuantitativa y cualitativamente, de manera general y particular cada dimensión mediante gráficas en las que se puede identificar de forma clara el comportamiento de las dimensiones a partir de las respuestas dadas por los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

En el Capítulo V, Discusión, que comprende la discusión y análisis de resultados.

En el Capítulo VI, Conclusiones, a las que se llegaron luego del análisis e interpretación de los resultados.

En el Capítulo VII, Recomendaciones, referentes a las conclusiones. Finalmente, referencias bibliográficas y anexos, como producto del desarrollo de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La economía mundial viene presentando diversos contrastes y cambios, se caracteriza por la alta competitividad y dinamismo; por ende se requiere de organizaciones empresariales que se adapten con velocidad a dichos cambios, ya que el mismo contexto implica realizar un análisis general de lo que sucede en su interior y exterior, siendo los directivos y gerentes los que tienen grandes retos para hacer que la empresa siga en curso, apuntando en buscar un mejoramiento continuo y por ende una alta productividad. Cardona y Zambrano (2014) afirman:

De ahí que para realizar un análisis de las dinámicas en las organizaciones es necesario estudiar aquellos factores y características que son inherentes al tipo de organización que se quiera estudiar, principalmente en términos del contexto social de referencia, las personas, los recursos, la estructura y los objetivos. (p.185)

Es así que tenemos diversos estudios en los que se ha indicado que el clima laboral puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño."Por su parte el clima organizacional ha sido un asunto en el que se ha indagado desde varias décadas atrás, teniendo en la actualidad gran importancia, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar" (Cardona y Zambrano 2014).

A nivel de Latinoamérica, tenemos el análisis de la consultora Mercer Chile, en la cual se señala que el 63% de las organizaciones encuestan una vez al año y el 87% comunica estos resultados a todos los niveles. De la muestra analizada, es decir, de las 135 empresas multinacionales, multilatinas y locales de diversos rubros y tamaños; la mayoría identifica planes de acción a partir de dichos resultados, y éstos son liderados en un 68% por el área de recursos humanos y la plana directiva-gerencial.

Asimismo, en los estudios de Mercer Chile, se encontró que el 77% de los empleados de las empresas encuestadas encuentran satisfacción en el desempeño de su actividad laboral, evidenciando además que el clima organizacional impacta directamente en el desempeño y motivación de los trabajadores; es aquí donde se encuentra el reto de todas las organizaciones que anhelan el liderazgo del mercado.

Lamentablemente en el Perú no todas las empresas se interesan por medir el clima laboral, a pesar de que se han venido suscitando diversos cambios y fenómenos naturales que vienen afectando la producción y por ende el clima laboral al interior de la organización. Sin embargo, es importante destacar que el Ministerio de Salud (2009) ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las organizaciones, lo cual se ve reflejado en la norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional. Y así mismo reconoce que se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del clima organizacional, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización.

La empresa en la que se llevó a cabo la investigación, es una empresa privada que fabrica cerámico, gres porcelánico y porcelanatos, y que en los últimos tiempos ha venido afrontando diversos acontecimientos entre ellos: se dio la absorción por el GRUPO LAMOSA, Compañía Mexicana en el cuarto trimestre del 2016 y adicional a ello en el primer trimestre del 2017 se cerró una planta de producción debido a la reducción de las ventas por el fenómeno del niño y los constantes cambios estructurales por la transición del Grupo Lamosa.

Estos acontecimientos han repercutido en el clima laboral y se ha observado una marcada apatía y falta de motivación traducida en tardanzas, ausentismo y baja productividad, aunado a ello se dio una alta rotación de jefaturas, hubo malestar en el personal con respecto a la supervisión, específicamente en relación con el trato desigual que brindan en sus equipos de

trabajo, a la comunicación inadecuada. Así mismo deficiencias en los programas de capacitación y línea de carrera, ya que no se tiene claro los criterios para las promociones o recategorizaciones.

Debido a la realidad problemática antes descrita y al no existir antecedentes de estudios de clima laboral efectuados en la empresa, surge la inquietud de realizar esta investigación, para ello se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel del Clima laboral en la Empresa Cerámica San Lorenzo? Teniendo como objeto de estudio la percepción del clima laboral, para lo cual se propuso el uso de un instrumento para su medición, el cual delimita al estudio de cinco dimensiones en la organización: involucramiento laboral, realización personal, comunicación, condiciones laborales y supervisión.

Es así como la Empresa Cerámica San Lorenzo al encontrarse en constante cambio, se encuentra de cara al reto en cuanto a su gestión empresarial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel del Clima laboral en la Empresa Cerámica San Lorenzo?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de realización personal que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo?

¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo?

¿Cuál es el nivel de supervisión que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo?

¿Cuál es el nivel de comunicación que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo?

¿Cuál es el nivel de condiciones laborales que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación de Clima laboral en los trabajadores de la empresa cerámica San Lorenzo, se justifica como un aporte teórico; puesto que servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones que tengan como objetivo indagar sobre el clima laboral en empresas privadas.

La investigación se justifica como un aporte práctico por que permitirá a los directivos de la empresa, apreciar los resultados evidenciados en el estudio, como una base, a fin de tomar medidas e implementar mejoras buscando el equilibrio y el beneficio. Orientando así sus esfuerzos en favorecer mejoras sustanciales en sus líneas de intervención: en la comunicación, en la supervisión, en las condiciones laborales, su aporte en la realización de su personal, y en el involucramiento laboral.

Presenta un valor metodológico ya que los resultados brindarán nuevas perspectivas sobre la temática de la variable ampliando el conocimiento de las cinco dimensiones, conocer cuál de ellas son las más susceptibles a cambios que favorezcan la percepción del clima laboral y de esta forma tener claridad en la comprensión de determinados comportamientos de los trabajadores al interior de la organización.

El estudio tiene relevancia social siendo beneficiados los trabajadores de la empresa, en el reconocimiento y valor de la problemática, servirá de guía para un posterior diseño de planes de acción, lo cual repercutirá en que la empresa perdure, se mantenga en constante mejoramiento y crecimiento, con trabajadores altamente comprometidos y motivados con la organización, para el logro de los objetivos, siendo así un modelo para otras entidades y a partir de lo obtenido contribuir a la sociedad empresarial, en el desarrollo organizacional.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el clima laboral en los trabajadores de la Empresa Cerámica San Lorenzo.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de realización personal que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

Identificar el nivel de involucramiento laboral que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

Identificar el nivel de supervisión que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

Conocer el nivel de comunicación que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

Identificar el nivel de condiciones laborales que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes nacionales

Calderón (2016), en su investigación titulada: “Clima Organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información”, tuvo como objetivo conocer la percepción del clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información (TI) e identificar si existen diferencias de acuerdo con el rango de edad y antigüedad. El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal. El instrumento que se usó fue la Escala de Clima laboral CL-SPC elaborada por Palma (2004), el cual está compuesto por 50 ítems divididos en cinco dimensiones. Se aplicó a 260 empleados, entre hombres y mujeres. Los resultados de esta investigación indican que existen diferencias de percepción en algunas dimensiones del clima organizacional de esta empresa, donde las que obtuvieron resultados favorables fueron supervisión, involucramiento laboral y comunicación. Sin embargo, las dimensiones autorrealización y condiciones laborales son las que arrojaron resultados bajos y por tanto se debería trabajar en estrategias que mejoren la percepción de estas áreas. Además, se encontró diferencias por rango de edad, donde el clima es percibido como más positivo en el rango de 36 a 40 años y menos de 18 a 25 años. Con respecto a la antigüedad se encontró que los que tienen de 0 a 2 años de antigüedad muestran una tendencia positiva a diferencia de los que tienen de 3 a 4 años en la empresa. Esta investigación es importante porque se ha realizado en una empresa privada, el estudio es referente a la variable Clima organizacional y ha utilizado el instrumento Escala de Clima laboral CL-SPC elaborada por Sonia Palma, teniendo mucha similitud al estudio realizado en esta investigación.

Cabello (2014) en su investigación titulada: “Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales”, tuvo como objetivo presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales. Diseño: El diseño corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal.

Participantes: Se consideró como población a todos los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales que hayan elegido sede principal este nosocomio. Se encuestó a los internos con el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Resultados: Existe una percepción positiva del clima organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del hospital. Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos. Conclusiones: La percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre los salarios es desfavorable. Este antecedente es relevante porque también tienen como variable de estudio el Clima organizacional, su objetivo es determinar la percepción del clima organizacional, es un estudio descriptivo y de corte transversal, siendo parecido al estudio realizado en esta investigación.

Del Rio, Munares y Montalvo (2013) en su estudio titulado: "Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica". El objetivo fue identificar la percepción del Clima Organizacional en los trabajadores de un Hospital General de Ica. El estudio fue descriptivo transversal. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Resultados: El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Conclusiones: Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional. Esta investigación tiene como variable de estudio el Clima organizacional, su objetivo es determinar la percepción del clima organizacional.

Castro (2010), en su investigación titulada: “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A.”. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima laboral CL-SP de Sonia Palma C. (2004). Asimismo, se estudiaron correlaciones múltiples para determinar asociación de los factores de la Escala de Clima Laboral: Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión con la escala de Satisfacción Laboral: Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad. Los resultados arrojan relaciones significativas de magnitud moderada. Los factores que favorecen el Clima laboral son: Involucramiento Laboral, Supervisión y el que menos favorece es: Autorrealización. Los factores que favorecen a los estímulos laborales son: Desarrollo Personal y Desempeño de Tareas y el factor que menos favorece es: Relación con la Autoridad. Esta investigación fue aplicada a los trabajadores del Laboratorio farmacéutico Corporación INFARMASA S.A. (médicos, enfermeras, técnicas en enfermería, psicóloga, nutricionista, asistente social) a quienes se les aplicó las pruebas psicológicas de Sonia Palma: Clima y Satisfacción Laboral. Se concluyó que existe correlación significativa entre los estímulos organizacionales y el Clima laboral. Los estímulos organizacionales permiten un mejoramiento del clima laboral y por ende incrementos en el rendimiento laboral y los niveles de productividad. Esta investigación es importante porque estudia la variable clima laboral, y para ello aplica el instrumento Escala de Clima laboral CL-SPC elaborada por Sonia Palma.

Palma (1999) realizó el estudio titulado: “Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana”. Uno de los fines de la investigación fue elaborar y estandarizar un instrumento especialmente para los fines del estudio con una muestra de 1,323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima, convirtiendo la investigación en un estudio descriptivo comparativo. El análisis de los puntajes promedios de la muestra total revela una percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales. Las comparaciones de media analizados con la prueba "t" y el ANOVA evidencian diferencias a favor de los trabajadores varones, de empresas particulares de

producción y por quienes ocupan cargos directivos; El promedio de percepción más bajo se encuentra en el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal. Esta investigación es importante porque fue un estudio realizado por la misma creadora del instrumento Escala de Clima laboral CL-SPC la Psicóloga Sonia Palma, investiga el clima organizacional en trabajadores, siendo un estudio descriptivo, teniendo por ello cierto parecido con respecto a la investigación realizada.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Viloria, Pertuz, Draza y Pedraza (2016), en su investigación titulada: "Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud". Tuvo como objetivo realizar una aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud a partir del análisis de los niveles de motivación de los empleados. Métodos: análisis descriptivo cuali-cuantitativo realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014 en una población de 35 empleados. Se aplicó una adaptación del test de motivación y satisfacción laboral y una guía de observación participante para indagar acerca de las mismas variables del test y, además, el nivel de compromiso y pertenencia con la organización. Resultados: el 70,3 % de los trabajadores se encontraba medianamente motivado, el 18,5 % muy motivado, y solo el 11,11% poco motivado. Esto último afectaba el clima organizacional de la empresa, influenciado por variables internas: estrategias de motivación ineficientes, grupos informales, pagos desiguales, y externas: incertidumbre legislativa y laboral, que incidieron en la productividad. Conclusiones: los relativamente bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Esta investigación es un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina. Esta investigación es relevante porque se ha realizado en una empresa, estudia la variable Clima organizacional teniendo cierta similitud al estudio realizado en esta investigación.

Chacón (2015) en su investigación titulada: “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”. La presente investigación en su tesis descriptiva tuvo como objetivo principal el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. Siendo una investigación de tipo descriptivo, como fuente se presentan antecedentes de investigaciones sobre el clima organizacional y un marco teórico en donde se incluye información sobre los indicadores utilizados, los cuales fueron: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones. Los sujetos de estudio fueron 57 los cuales estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, con una escala que abarcó desde “excelente” hasta “malo”. La presentación y análisis de resultados se dio mediante graficas de pastel, en donde se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, mediante la evaluación de indicadores; así mismo, se recomienda fortalecer el indicador motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal. Esta investigación es importante porque se ha realizado en una empresa privada, el estudio es referente a la variable Clima organizacional y es de nivel descriptiva, teniendo mucha similitud al estudio realizado en esta investigación.

Juárez (2013) en su investigación titulada: “El Clima Organizacional en los Hoteles A y B de 4 estrellas en la cabecera departamental de Huehuetenango”, tuvo como objetivo principal establecer cómo se manifiesta el clima organizacional en los hoteles A y B de cuatro estrellas de la cabecera departamental de Huehuetenango. La presente investigación es de tipo descriptivo, trasversal. Los sujetos de estudio para la investigación fueron el personal administrativo y el personal operativo, con un total de 65 personas, se utilizó el instrumento de Escala de Clima Organizacional, con un total de 40 preguntas de opción múltiple. En la presentación de resultados quedaron plasmados por gráficas que evidenciaron el clima de ambos hoteles, el cual es un clima aceptable, pero que cuenta con algunos elementos débiles los cuales deben mejorar o reforzarse como la coherencia en la dirección y la retribución. Por lo cual hizo

recomendaciones de implementar una reordenación organizacional, evaluación periódica del clima, describió los pasos para poder implementar una guía de comunicación integral, un plan de capacitación constante con el fin de fortalecer los factores negativos o débiles. Este estudio es referente a la variable Clima organizacional y es de nivel descriptiva de corte transversal, teniendo mucha similitud al estudio realizado en esta investigación.

Lemus (2013), en su tesis titulada: “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Entre Mares del municipio de Asunción Mita, Jutiapa”, tuvo como objetivo principal determinar el Clima Organizacional que se manifiesta entre los trabajadores de la Empresa Entre Mares, del Municipio de Asunción Mita, Departamento de Jutiapa; con un total de 83 sujetos de estudio, los cuales estaban conformados por 14 jefes y 69 colaboradores. Fue una investigación de tipo descriptivo, trasversal. Con la utilización de un cuestionario estructurado de 30 preguntas de selección múltiple, dirigido a los jefes y otro cuestionario de 16 preguntas, dirigido a los colaboradores. Concluye que el liderazgo que prevalece dentro de la empresa es autocrático y a niveles operativos es el democrático, poseen buenas relaciones interpersonales y las grandes decisiones son tomadas por los niveles superiores, por lo cual recomendó la realización de capacitaciones periódicas, así como la creación de un programa de motivación para los empleados por medio de convivencias y la generación de canales alternativos de comunicación en toda la organización. Esta investigación es importante porque se ha realizado en una empresa, el estudio es referente a la variable Clima organizacional y es de nivel descriptiva de corte transversal, teniendo similitud al estudio realizado en esta investigación.

Serrate (2014) en su artículo científico titulado: “Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica”, tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional en una organización de información científica tecnológica. Fue una investigación de tipo descriptivo, trasversal. Se utiliza, entre otras técnicas, el cuestionario propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el cual posibilita la identificación de las áreas de mejora. Los principales resultados del estudio apuntaron hacia la existencia de

dificultades en las variables liderazgo y reciprocidad, lo que incide desfavorablemente en el clima organizacional. Sin embargo, la variable motivación presenta resultados medianamente favorables dado el nivel de realización personal de los especialistas y las condiciones de trabajo de la organización. El clima organizacional es abordado desde las percepciones de las personas que integran la organización, lo cual depende en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias personales que mediatizan los resultados del trabajo. Esta investigación es importante porque se ha realizado en una empresa, el estudio es referente a la variable Clima organizacional y es de nivel descriptiva de corte transversal, teniendo mucha similitud al estudio realizado en esta investigación.

2.2. Base teórica de la Variable

2.2.1. El clima laboral y sus definiciones

Santana y Araujo (2007) afirman que: "la fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin *et al.*, (1939). Para estos autores, el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización" (p. 296). Para este estudio, se han considerado definiciones de autores que respaldan la investigación, por ello, luego de una revisión de la literatura existente, tenemos que desde sus inicios hasta la fecha ha ido recibiendo distintas denominaciones entre ellas; ambiente, atmosfera y clima.

Brunet (2004) afirma: El concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología industrial/ organizacional, por Gellerman en 1960. Sin embargo, los orígenes teóricos de este concepto no están siempre claro en las investigaciones. Frecuentemente se les confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. (p.13). Así mismo Brunet menciona que el concepto de Clima está influenciado por dos grandes escuelas de pensamiento como: La Escuela de Gestalt y la Escuela Funcionalista. La escuela de Gestalt, este

enfoque se centra en la organización de la percepción, los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Por su parte Goncalves (2000) sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

En esta misma perspectiva, Chiavenato (2009) menciona al clima organizacional como el ambiente psicológico tal como lo percibe y lo interpreta la persona, es decir se trata del ambiente que está íntimamente relacionado con las necesidades actuales del individuo. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Sandoval (2004) afirma: Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Para el presente estudio, se ha considerado de mayor utilidad la definición del clima organizacional, en donde las percepciones de los trabajadores son las que tienen mayor prevalencia, por ello según Palma (2004) manifiesta que el clima organizacional es la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y que está en función a aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su trabajo.

2.2.2 Teoría del Clima laboral

La teoría de Clima laboral de Likert (citado en Brunet, 2004) se basa en que es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que el ser humano va a adoptar, refiere que este comportamiento se ve influenciado en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Señala cuatro factores que influyen en la percepción individual del clima laboral, entre ellos tenemos a la tecnología, a

la estructura misma del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana, los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción, la percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

2.2.3 Relaciones de reciprocidad entre las personas y la organización

Teniendo en cuenta lo anterior se cree relevante mencionar la relación existente entre el trabajador y la organización empresarial. Las personas y las organizaciones se encuentran en una interacción continua es así que las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones de las que dependen para vivir y las organizaciones están constituidas por personas sin las que no podrían existir. Una organización existe solamente cuando se unen dos o más personas que pretenden cooperar entre sí para lograr objetivos comunes, que las iniciativas individuales en forma independiente no podrían lograr. Existe una gran variedad de organizaciones: empresas industriales, empresas prestadoras de servicios, empresas financieras, bancos, universidades, escuelas, ejércitos, instituciones gubernamentales, hospitales, iglesias, etc. (Chiavenato, 2007). En este sentido, los empleados establecen intercambios con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste. Estos tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea (Brunet, 2004). Es así como se evidencia que el trabajador se ve inmerso dentro de un clima organizacional determinado por su naturaleza particular y por su relación con la organización.

Chiavenato (2009) refiere que los seres humanos al ingresar a una organización tienen muchas expectativas, sin embargo, estas presentan ciertas semejanzas, lo que desean es poner en práctica sus talentos y competencias, trabajar, correr riesgos y permanecer en la organización. A continuación veremos qué es lo que las personas esperan encontrar en una organización, lo que desean encontrar, es un excelente lugar para trabajar, en el cual obtengan reconocimiento por su buen desempeño en el trabajo reflejado en el salario, las

prestaciones e incentivos, oportunidades de crecimiento, participación en las decisiones, libertad y autonomía, apoyo y respaldo, un clima de trabajo agradable, con el cual las personas se sienten bien y despierta su deseo de permanecer y colaborar, calidad de vida en el trabajo.

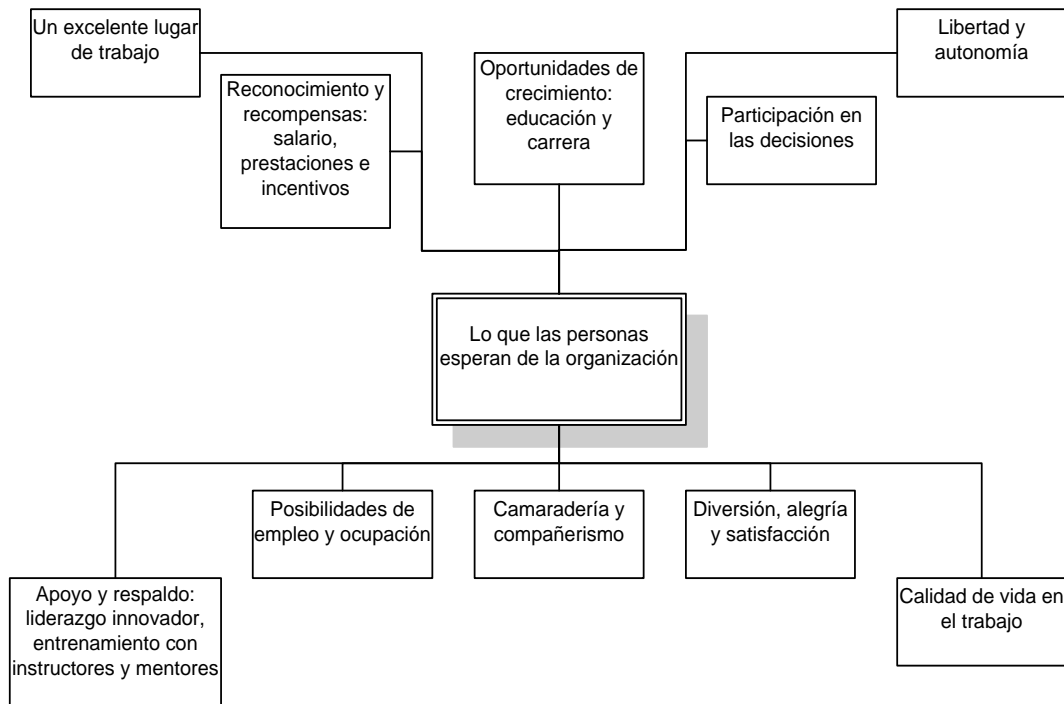


Figura 1. Las expectativas de las personas en las organizaciones. Tomado de Chiavenato (2009) p.30

Y con respecto a las expectativas que tienen las organizaciones con respecto a las personas. Chiavenato (2009) afirma: "Cuando una organización admite a las personas para trabajar o colaborar, deposita ciertas expectativas en ellas. Las expectativas son diferentes en cada organización, pero también presentan ciertas similitudes"(p.31). En general, las organizaciones buscan en las personas, que se encuentren alineadas y enfocadas con la misión y visión de la organización, que tengan disposición tanto para el cliente interno y externo, que su trabajo este enfocado a las metas y resultados, en el desarrollo continuo, que exista un trabajo participativo en equipo, que tengan compromiso y dedicación, que desarrollen todo su potencial, talento, habilidades y

competencias, que busquen siempre tener un crecimiento profesional y sobre todo que tengan ética y responsabilidad.

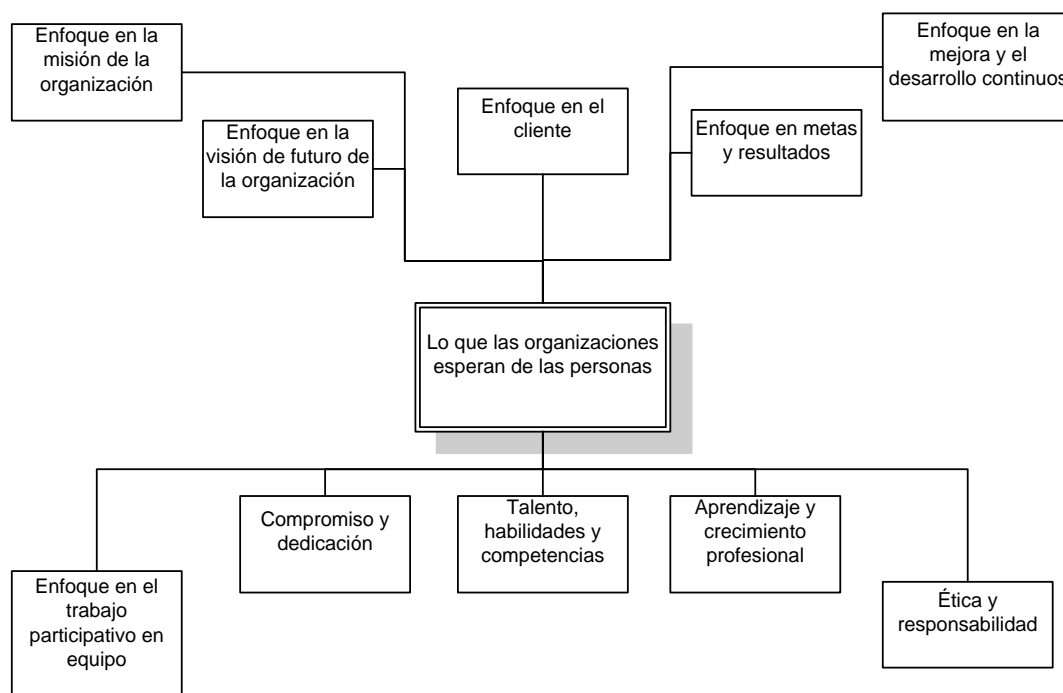


Figura 2. Las expectativas de las organizaciones acerca de las personas. Tomado de Chiavenato (2009) p.33

Es así como de lo anterior señalado, se cree conveniente a fin de tener un mayor entendimiento, pasar a ver la importancia de la capacidad de la percepción en las personas y de esta manera tener mejor identificada las relaciones existentes de intercambios y expectativas entre las personas y la organización.

2.2.4 La percepción y su importancia

Arbaiza (2010) afirma que los seres humanos se relacionan con su contexto a través de los órganos de los sentidos, quienes reciben estímulos, transmitiéndose impulsos nerviosos al cerebro que es el encargado de asimilar e interpretar la información. "Los estímulos y la información pueden ser percibidos de diferentes maneras por las personas, pues la gente basa su comportamiento en lo que percibe y no necesariamente en lo real" (p.123). Es así como la percepción es el proceso en el que las personas organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe llega a ser muy diferente de la realidad objetiva. Los

individuos se comportan de una manera determinada no basados en cómo es su ambiente externo, sino en cómo lo perciben o creen que es. (...) los empleados juzgan de manera muy individual asuntos como el pago justo por el trabajo realizado, la validez de las evaluaciones del desempeño y lo adecuado de las condiciones de trabajo, y no puede asegurarse que interpreten de manera favorable las condiciones de su trabajo. Por tanto, para ser capaces de influir en la productividad, es necesario evaluar cómo perciben sus trabajos los empleados. El ausentismo, la rotación y la satisfacción en el trabajo también son reacciones a las percepciones individuales. La insatisfacción con las condiciones de trabajo o la creencia de que faltan oportunidades para ascender en la organización, son juicios que se basan en el intento de dar significado al trabajo propio. (Robbins y Judge 2009).

Las distorsiones o errores de percepción pueden generar conflictos en la organización y, a la vez, el conflicto puede ocasionar estrés. Por ejemplo, un asesor comercial considera que el aumento que le han otorgado es inadecuado, mientras que el gerente comercial considera que es un aumento justo. Esta diferencia de percepción posiblemente causará un conflicto en el asesor de ventas, pudiendo verse afectada la productividad del empleado. Es normal que en toda organización surjan conflictos y haya estrés, pero es la percepción la que va a mediar entre ambas. Para brindar soluciones efectivas, es necesario que las personas sean capaces de aumentar la capacidad de percepción y así poder captar la mayor cantidad y calidad de información del entorno (Arbaiza 2010). Quedando de manifiesto que lo que las personas perciben no es la realidad en sí, sino que es una realidad subjetiva. En resumen, lo que las personas captan y experimentan no es la realidad en sí, sino un concepto, el cual está limitado por influencias internas (emociones, experiencias anteriores) y externas (culturales) (Chiavenato, 2009, p. 218). De lo anterior se infiere que cada persona tiene su propia interpretación o visión del mundo, esto vendría a ser como un filtro personal, es así como el comportamiento de las personas se basa en su percepción de la realidad y no en la realidad en sí. Ante ellos se hace necesario dar a conocer los factores que pueden distorsionar la percepción, pues ello determina el comportamiento de las personas. Chiavenato (2009) refiere que las

distorsiones de la percepción son cinco, entre ellas tenemos a: la Percepción selectiva esta hace referencia a que los seres humanos todo lo que ven, lo seleccionan e interpretan en base a sus propios intereses, experiencias y actitudes, con respecto al efecto de halo menciona que los seres humanos tienden a ver en base en generalizaciones, en referencia a la proyección, es básicamente proyectar lo mío en los demás, ósea atribuir las propias características a otras personas. Con respecto al estereotipo este viene a ser opiniones basadas en la percepción del grupo de acuerdo con la raza, credo, nacionalidad, política y por último el efecto de contraste, básicamente aquí entra a tallar la comparación entre las personas y sus características comparar a una persona con otra que reúne las mismas características.

2.2.5 Importancia de la medición del clima laboral

A continuación, se estima conveniente considerar la importancia de llevar a cabo la medición del clima laboral.

Pereda, Berrocal y Alonso (citado en Obergozo, 2010) desagregan los beneficios que se obtienen de una medición del clima laboral en tres. Primero, permite detectar lo que piensa el personal de la empresa y no se atreve a revelar abiertamente. Desde este punto de vista, el clima lleva a conocer el grado de compromiso, acuerdo o identificación de la plantilla con la administración de la compañía. Segundo, pero conectado con lo anterior, los estimados de clima se constituyen en un medio de comunicación entre directivos y trabajadores. El personal descubre tiempo después de la medición de clima, si su opinión es valorada y considerada importante por la dirección. Tercero, los estudios de clima orientan las acciones de mejora. Al señalar cuáles deben ser, según los colaboradores, los aspectos de la empresa que deben reformarse, los estudios de clima tornan a la administración en un ente más eficiente y conectado con la realidad. (p.360).

Reforzando lo anterior tenemos a Brunet, (2011) afirma que es relevante para el administrador diagnosticar el clima de su organización por tres razones, primero, tendrá acceso a conocer y evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas, podrá iniciar

un cambio y tener un norte donde intervenir y por último podrá realizar un seguimiento al desarrollo de su organización.

2.2.6 El clima laboral y sus dimensiones

En los diferentes estudios del clima laboral, los investigadores han empleado diversas variables para evaluar las percepciones del ambiente laboral, manejan los términos: componentes, factores o dimensiones, sin embargo, para la presente investigación, estos serán usados como sinónimos.

Sandoval (2004) afirma: "Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones" (p.83). Es así como se infiere que una de las características del clima organizacional es la multidimensionalidad, es decir, son distintos los componentes que dan forma a este concepto.

Del cuadro que se presenta a continuación tenemos que Brunet (2004) afirma lo siguiente: "Los diferentes investigadores que han abordado la medida de cuestionarios, no se han puesto todavía de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas a fin de tener una estimación más exacta posible del clima. El número de dimensiones que se encuentran, en conjunto es bastante heterogéneo puesto que se ven de 2 a 11 dimensiones en el grupo de investigaciones que figuran en este cuadro. " (p.43).

Del cuadro se tiene un panorama amplio con respecto a las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones al realizar un diagnóstico del clima organizacional.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			
FOREHAND Y GILMER	FRIEDLANDER Y MARGULIES	GAVIN	LAWLER ET AL
1. Tamaño de la organización	1. Empeño	1. Estructura organizacional	1. Competencia eficaz
2. Estructura organizacional	2. Obstáculos o trabas	2. Obstáculo	2. Responsabilidad
3. Complejidad sistemática de la organización	3. Intimidad	3. Recompensa	3. Nivel práctico/concreto
4. Estilo de liderazgo	4. Espíritu de trabajo	4. Espíritu de trabajo	4. Riesgo
5. Orientación de fines	5. Actitud	5. Confianza y consideración de parte de los administradores	5. Impulsividad
	6. Acento puesto sobre la producción	6. Riesgos y desafíos	
	7. Confianza		
	8. Consideración		
LIKERT	LITWIN Y STRINGER	MEYER	PAYNE ET AL
1. Método de mando	1. Estructura organizacional	1. Conformidad	1. Tipo de organización
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Responsabilidad	2. Responsabilidad	2. Control
3. Naturaleza de los procesos de comunicación	3. Recompensa	3. Normas	
4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción	4. Riesgo	4. Recompensa	
5. Toma de decisiones	5. Apoyo	5. Claridad organizacional	
6. Fijación de los objetivos o de las directrices	6. Normas	6. Espíritu de trabajo	
7. Procesos de control	7. Conflicto		
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento			
PRITCHARD Y KARASICK	SCHNEIDER Y BARTLETT	STEERS	
1. Autonomía	1. Apoyo proveniente de la dirección	1. Estructura organizacional	1. Cohesión entre el cuerpo docente
2. Conflicto contra cooperación	2. Interés por los nuevos empleados	2. Refuerzo	2. Grado de compromiso del cuerpo docente
3. Relaciones sociales	3. Conflicto	3. Centralización del poder	3. Moral de grupo
4. Estructura organizacional	4. Independencia de los agentes	4. Posibilidad de cumplimiento	4. Apertura de espíritu
5. Recompensa	5. Satisfacción	5. Formación y desarrollo	5. Consideración
6. Relación entre rendimiento y remuneración	6. Estructura organizacional	6. Seguridad contra riesgo	6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección
7. Niveles de ambición de la empresa		7. Apertura contra rigidez	7. Importancia de la producción
8. Estatus		8. Estatus y moral	
9. Flexibilidad e innovación		9. Reconocimiento y retroalimentación	
10. Centralización		10. Competencia y flexibilidad organizacional	
11. Apoyo			

Figura 3. Dimensiones del clima organizacional. Tomado de Brunet (2004, pp. 44-45)

Tenemos a Likert (citado en Brunet, 2004) quién desarrollo la teoría de clima organizacional a la que nombro “Los sistemas de organización” en la cual plantea que el comportamiento de una persona se basa en la percepción que ha desarrollado con respecto a la realidad organizacional en la que está involucrado. Hace hincapié en la importancia de identificar las fortalezas y debilidades de la organización desde 8 dimensiones entre los cuales tenemos: el liderazgo, las fuerzas motivacionales, el proceso de comunicación, el grado de influencia e interacción superior subordinado, los procesos de toma de decisiones, los procesos de planificación, los procesos de control y los fines de actuación y el entrenamiento.

Litwin y Stringer (citados en Brunet, 2004) diseñaron un cuestionario que mide la percepción de los empleados en función de seis dimensiones. En su enfoque reconocen que el comportamiento de los empleados no es el resultado únicamente de los factores organizacionales, sino también de las percepciones del personal. Se basa en las siguientes dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Remuneración, Riesgo y toma de decisiones, Apoyo y Tolerancia al conflicto.

Pritchard y Karasick (citados en Brunet, 2004) mencionan un cuestionario de 11 dimensiones el cual comprende dimensiones independientes, descriptivas estas dimensiones son: Autonomía, Conflicto y cooperación, Relaciones sociales, Estructura, Remuneración, Rendimiento, Motivación, Estatus, Flexibilidad, Centralización de la toma de decisiones y Apoyo.

Teniendo en cuenta las diversas dimensiones que hemos visto anteriormente, para este estudio se ha considerado la propuesta de Palma (2004) quien establece cinco dimensiones para medir el clima organizacional. Las dimensiones propuestas por Sonia Palma son:

- Realización Personal
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación y
- Condiciones Laborales.

A continuación, se desarrolla la teoría de las Dimensiones del Clima laboral basado en los conceptos propios de la autora, teniendo en cuenta otras definiciones que amplían el marco teórico en este estudio.

Realización Personal

Palma (2004) afirma que la realización personal es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional respecto a su futuro. Por ejemplo: en el indicador "las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse", siendo esto por ende un beneficio para el progreso personal en la organización, un proceso por medio del cual el trabajador lograría todas aquellas metas y expectativas, esto significaría que, a través del progreso, los trabajadores tendrán mayor tendencia a participar proactivamente en la organización, de allí su importancia. En cuanto al indicador planteado: "se reconocen los logros en el trabajo" Robbins y Judge (2009) hacen mención de los Programas de reconocimiento a los empleados en el cual refiere: "Los programas de reconocimiento van desde decir gracias en forma espontánea y en privado, hasta las actividades formales muy publicitadas con las que se estimulan ciertos tipos de comportamiento y los procedimientos para obtener el reconocimiento se identifican con claridad. Algunas investigaciones sugieren que, aunque los incentivos financieros motivan en el corto plazo, los no financieros son más motivadores en el largo plazo" (p.235). Teniendo en cuenta la necesidad de que las recompensas tendrían que ser percibidas por los trabajadores como igualitarias, de acuerdo con las aportaciones que hagan a su trabajo, así también se cree que es importante el reconocimiento inmediato y oportuno por el buen desempeño, así mismo el establecimiento de una escucha de opiniones, darían muestra de un real interés por los trabajadores y por ende una mejor percepción.

Involucramiento laboral

Según Sonia Palma (2004), el involucramiento laboral viene a ser la identificación con la cultura organizacional, los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Por ejemplo en cuanto a los indicadores planteados: "Los trabajadores están comprometidos

con la organización” y “Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización”, tenemos a Robbins y Judge (2009), ellos al hacer referencia en cuáles son las principales actitudes hacia el trabajo, en cuanto al involucramiento de trabajo citan lo siguiente: "este mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa (...). Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia" (p.79). Importante también el que los trabajadores participen en las decisiones que los afectan, al establecer metas de trabajo, resolver problemas de productividad y calidad, entre otros. Esto incrementará en gran manera el compromiso con las metas, la motivación y la satisfacción con su trabajo. Amorós (2006) refiere: "el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante" (p.73). De lo anterior se resalta la importancia de que el trabajador cuente con las posibilidades que le permitan desarrollar su potencial humano lo cual repercutirá en su identificación y compromiso con ella.

Supervisión

Sonia Palma (2004) la define como las apreciaciones de la función de supervisión y si se brindan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario. Por ejemplo, en los indicadores el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización, así como si la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados. Este punto se relaciona con estilo de liderazgo que ejerzan los jefes, supervisores y en general los directivos a cargo de la organización. Amorós (2006) afirma: “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo de personas con la finalidad de orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de metas. Las Organizaciones de hoy en día

tienen como principales recursos a las personas, es por ello que el liderazgo juega un papel central en el comportamiento de grupos, (...). Por otro lado, los líderes eficaces realizan cuatro papeles: actúan como medio de comunicación, con la parte externa de la organización, solucionan problemas, manejan conflictos e instruyen a los miembros del equipo". (p.158). Así mismo según el planteamiento de Palma (2004) en los indicadores planteados de medición del grado de reconocimiento en sí el jefe de área expresa reconocimiento por los logros, sí reconocen los logros en el trabajo y si se valora los altos niveles de desempeño.

Comunicación

Según Palma (2004) la comunicación viene a ser la percepción que se tiene en cuanto a la coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa y la atención a usuarios y/o clientes de esta. Por ejemplo, si se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna. Amorós (2007) afirma: " desde siempre y aún más en nuestros tiempos la comunicación se ha convertido en un instrumento imprescindible para toda organización, (...). Se convierte en una herramienta potencial a emplear con los empleados que laboren en las organizaciones en el sentido que los motiva a trabajar al brindarles una especificación clara acerca de lo que deben hacer y de qué tan bien se encuentra su desempeño actual, y a partir de esto cuáles son los comportamientos que debe adoptar para optimizar resultados" (p. 138). Es así como vemos la importancia de la comunicación en la convivencia interna en las organizaciones. Importante también destacar la fluidez de la comunicación. Toda organización funciona con base en procesos de comunicación. La dinámica de la organización sólo puede ocurrir cuando ésta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados. Las redes de comunicación son los vínculos que entrelazan a todos los integrantes de una organización y son fundamentales para su funcionamiento cohesionado y congruente. Esto explica por qué uno de los objetivos más importantes del diseño organizacional es asegurar y facilitar la comunicación y la toma de decisiones. Además, la organización funciona como un sistema de cooperación donde, por

medio de la comunicación, las personas interactúan para alcanzar objetivos comunes. La comunicación es indispensable para conseguirlo. Cuando no hay comunicación, las personas permanecen aisladas y no tienen contacto entre sí. Los individuos no viven aislados ni son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras personas o con sus entornos por medio de la comunicación (Chiavenato, 2009, pp. 305-306).

Condiciones laborales

Según Palma (2004) señala que las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

Con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos los trabajadores requieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción. Es importante también que el trabajador cuente con un espacio adecuado para desarrollar sus labores, así mismo le brinde bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Contar con un ambiente físico cómodo y adecuado permite percibir un clima organizacional favorable para el empleado.

2.3. Definición de términos básicos

A continuación, se presenta la definición de algunos términos para facilitar la comprensión de estos en la investigación:

Actitudes: Las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Tanto la gente importante en la vida de la persona, como los factores genéticos tienen influencias en las actitudes del individuo. (Amorós, 2007, p.72)

Cambio: Es el paso de una situación personal, grupal o social a otra, en un tiempo y un espacio determinados; en consecuencia, podemos afirmar que depende de un contexto específico. Por su misma naturaleza, el cambio supone una modificación de valores, actitudes y conductas de los sujetos (individuos, grupos, organizaciones y demás actores sociales). (Franklin y Krieger, 2011, p.500)

Comportamiento organizacional: Trata del estudio de aquello que las personas hacen en una organización social (empresa) y de cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de la organización. (Ibáñez, 2002, p.13)

Comunicación: Hace referencia que, en todos los niveles de actividad de una organización, las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente. La comunicación es un elemento clave, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. (Chiavenato, 2009, p.308)

Conflictos: Forman parte de la esencia del ser humano. En las distintas etapas de la vida se generan conflictos, ya sea ocasionados por problemas personales, derivados de las relaciones con el grupo familiar, o relacionados con las organizaciones en las cuales se interactúa. (Franklin y Krieger, 2011, p.478)

Conflicto interpersonal y/o grupal: Se trata de las dificultades que surgen en toda relación humana, ya sea entre dos personas o en un grupo. Esta clase de conflicto afecta tanto la relación de los individuos entre sí como el estado anímico de cada uno de los involucrados y repercute en el desempeño individual y grupal. En general estos conflictos surgen de las fallas de comunicación, diferencias en las formas de realizar el trabajo, problemas en la distribución de las tareas, competencia entre los integrantes, bajo sentimiento de pertenencia grupal, escasa participación, etcétera. (Franklin y Krieger, 2011, p.481)

Estrategia: La estrategia define el comportamiento de una organización ante su entorno, con miras al futuro. Es un comportamiento sistémico que trata de integrar todos los niveles y áreas de la organización para aprovechar mejor las oportunidades, escapar de las amenazas, aprovechar al máximo el potencial interno y subsanar las debilidades de la organización. (Chiavenato, 2009, p.483)

Evaluación de desempeño: Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Chiavenato, 2007, p.243)

Globalización: Es un proceso de expansión económica que derriba todas las barreras para el intercambio económico y la competitividad, sean sociales, culturales, ambientales, éticas, legales, financieras o políticas. La globalización obliga a que los productos, los servicios, los recursos, los artefactos y las ideas de todos los países tengan que competir en el mercado mundial. (Chiavenato, 2009, p. 39)

Liderazgo: Es la influencia en las personas para lograr metas específicas. (Ibáñez, 2002, p.91)

Medición del clima organizacional: Tratar de medir el clima organizacional es un intento de captar la esencia, ambiente, orden y patrón de una organización. Esto debe implicar por lo tanto la extracción a los miembros de la organización, sus opiniones respecto a los diversos atributos y elementos de la organización o subunidad. ((Ibáñez, 2002, p.75)

Mercado de trabajo: Mercado de empleo está constituido por las ofertas de trabajo o de empleo que ofrecen las organizaciones en determinado lugar o en determinada época. Está definido básicamente por las organizaciones y sus oportunidades de empleo. Cuanto mayor es el número de organizaciones en determinada región tanto mayor el mercado de trabajo y su potencial de disponibilidad de plazas vacantes y de oportunidades de empleo. (Chiavenato, 2007, p.130)

Motivación: Consiste en generar el deseo de hacer esfuerzos importantes para alcanzar determinados objetivos organizacionales, lo cual dependerá de que estos también permitan lograr objetivos individuales. (Chiavenato, 2009, p.266)

Percepción: La vida en las organizaciones depende de la manera en que las personas perciben su entorno mediato e inmediato, toman decisiones y adoptan comportamientos. La percepción es un proceso activo por medio del cual las

personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno. (Chiavenato, 2009, p. 214)

Psicología organizacional: Es un campo de conocimiento que se encarga de estudiar la condición humana dentro de las organizaciones sociales. (Ibáñez, 2002, p.64)

Recursos Humanos: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). (Chiavenato, 2007, p.94)

Satisfacción en el trabajo: La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (Amorós, 2007, p.74)

Toma de decisiones: Es uno de los elementos esenciales en el ámbito de cualquier gestión, de ahí su importancia en las organizaciones actuales. Una adecuada toma de decisiones eleva los niveles de productividad y eficiencia en las organizaciones y esto se debe tener en cuenta. (Arbaiza, 2010, p.327)

Valores: Este concepto se refiere a las convicciones básicas, en el cual un modo determinado de conducta o estado final de existencia ya sea con aceptación personal o en forma social, es preferible con respecto a otro. Asimismo, contiene un elemento de juicio en el que transmiten las ideas de un individuo como lo que es adecuado, bueno o deseable. (Amorós, 2007, p.69)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

No aplica hipótesis porque tiene una sola variable, asimismo el estudio fue de nivel descriptivo. Galán (2009) refiere que no siempre todos los estudios plantean hipótesis, en caso un estudio descriptivo no es necesario; sin embargo, es importante formular preguntas. Los estudios que formulan hipótesis son aquellos que buscan definir la relación entre variable o explicar el origen.

3.2. Variable del estudio

3.2.1. Definición conceptual

Clima laboral: Palma (2004) hace referencia a la percepción en el ambiente laboral, a la forma en que el trabajador percibe su realización personal, su involucramiento con la organización, la supervisión, el acceso a la comunicación, y a las condiciones laborales.

3.2.2. Definición Operacional

Realización Personal: Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión: Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Esta investigación es de tipo aplicada por que fue una investigación en la cual el problema se había establecido, y lo que se buscó a través de la investigación fue dar respuesta a preguntas específicas. En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. Según Ander (2011) la investigación aplicada busca la solución del problema, se caracteriza por la utilización de conocimientos, así mismo este tipo de estudio busca conocer para producir cambios, para modificar, transformar, mejorar algún aspecto de la realidad social y es de nivel descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". (p.80). Es así como la presente investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptiva por que se pretende describir situaciones y recoger o medir información conjunta sobre las dimensiones de la variable Clima laboral que perciben los trabajadores en la Empresa Cerámica San Lorenzo.

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación se enmarco en un diseño de investigación no experimental. Hernández et al. (2010) refieren: "La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Es así como se utilizó la investigación no experimental, por lo cual no se influyó en los encuestados. Fue un estudio transversal, la recolección de datos se realizó en un periodo específico del tiempo, entre los meses de octubre y noviembre del 2017. Es de enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2010) porque se recogió la información de la muestra a través de una escala numérica y se realizó un análisis cuantitativo, las cuales han sido procesados. (Hernández et al., 2010) indican que se utiliza para recoger la información para comprobar las hipótesis en base la medición numérica y el análisis estadístico.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Tamayo (2003) señala: "la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación" (p.176). Así mismo la población es definida como "un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (Hernández et al., 2010, p 174). Para el presente estudio la población hace referencia a los trabajadores de una planta (N=120) de la empresa Cerámica San Lorenzo S.AC.

3.5.2. Muestra

Hernández et al. (2010) definen la muestra como un subgrupo de la población. En el presente estudio la muestra estuvo conformada por los trabajadores de una planta de la empresa Cerámica San Lorenzo. Y ya que conocemos que la población es finita, es decir conocemos el total de la población que son 120 trabajadores y lo que se requiere saber es cuántos del total tendremos que estudiar, es por ello que se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{120 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,09^2(120 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 60$$

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en este caso deseamos un 9%).

Obteniendo de respuesta que el tamaño de la muestra es: 60 trabajadores de una planta de la empresa de Cerámica San Lorenzo. Hernández et al. (2010) refieren que en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. Es por ello por lo que para el presente estudio se optó por tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, a través del cuestionario. Hernández et al. (2010) refieren que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, la cual emplea cuestionarios para indagar sobre las características que se desea medir o conocer.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández et al. (2010) refieren que es un conjunto de preguntas de una o más variables a medir. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que permite identificar las percepciones de los trabajadores en cuanto a las siguientes dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Para cada dimensión se consideran 10 ítems, se puntúa con cinco alternativas de 1 a 5 puntos: (nunca: 1 punto, poco: 2 puntos, regular: 3 puntos, mucho: 4 puntos y siempre: 5 puntos) el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50.

Se considera como criterio de evaluación que, a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del clima organizacional, mientras que menores puntuaciones será lo contrario. A continuación, se presentará la ficha técnica del instrumento:

Ficha Técnica:

- Nombre de la Escala : Cuestionario "Escala de Opiniones CL-SPC"
- Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- Administración : individual o colectiva
- Duración : 15 a 30 minutos.
- Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- Objetivo : Evaluar el nivel de Clima laboral.
- Escala : Tipo Likert
- Número de ítems : Consta de 50 ítems.
- Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Estructuración: La prueba tiene 5 dimensiones

- Dimensión I : Realización Personal
- Dimensión II : Involucramiento Laboral
- Dimensión III : Supervisión
- Dimensión IV : Comunicación.
- Dimensión V : Condiciones laborales

Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Nunca : 1 Punto
- Poco : 2 Puntos
- Regular : 3 Puntos
- Mucho : 4 Puntos
- Siempre : 5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, se tendrá que tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

- Dimensión I : Realización Personal (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)
- Dimensión II : Involucramiento Laboral (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)
- Dimensión III: Supervisión. (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)
- Dimensión IV: Comunicación. (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)
- Dimensión V: Condiciones laborales. (5, 10,15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)

Categorías Diagnósticas:

Categorías Diagnósticas	Dimensiones I al V	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

La confiabilidad es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados (Hernández et al., 2010). Así mismo Kerlinger (2000, p.582) refiere que "confiabilidad es el grado en el que la medición concuerda consigo misma". Respecto a la Confiabilidad del instrumento: en el estudio realizado por Palma (2004), la escala CL-SPC se aplicó a 1,323 trabajadores y en promedio alcanzó un alto nivel de confiabilidad ($\alpha=0.970$).

Kerlinger (2000) señala: "la validez es aquello que estamos midiendo o creemos que estamos midiendo" (p.604). Haciendo referencia a la validez de la escala de medición de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar el contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems. Así mismo fue revisado por el Juez validador la Universidad Telesup precisando que: "si tiene suficiencia" (ver anexo 4).

3.7. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se procedió a codificar y generar una base de datos haciendo uso del paquete estadístico SPSS vs 24. Luego de la aplicación del cuestionario "Escala de Opiniones CL-SPC", se procedió a depurar las pruebas incompletas, se procesaron los datos del cuestionario del clima laboral en plantillas, para obtener los puntajes de cada trabajador con el código respectivo, obteniéndose resultados parciales de las dimensiones investigadas, para ello se generó dos bases matrices en el Programa Microsoft Excel, una matriz con datos originales y otra con datos codificados.

3.8. Aspectos éticos

Para la ejecución de la investigación, se tuvo en cuenta los principios del código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú, en el cual hacen referencia al trabajo de investigación, capítulo IV, artículo 25°: El Psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe, necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos. Así mismo, Kerlinger (2000) señala: "el investigador tiene que garantizarle al participante que los datos que se obtendrán de él estarán salvaguardados; es decir, que la información obtenida del participante no será revelada al público de manera que se le pueda identificar" (p.399). Es así como se contó con la autorización y permiso de la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Cerámica San Lorenzo y con el consentimiento informado de los trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario. Se les hizo hincapié en que el cuestionario es anónimo y no será usado para ningún otro fin que no fuese el estudio en mención.

IV. RESULTADOS

Se cree conveniente presentar los datos de la población del presente estudio a fin de delimitarla. Se trabajó con una muestra de 60 trabajadores cuyas edades fluctúan entre los 20 a los 52 años, siendo 53 hombres y 7 mujeres. Con respecto al tiempo de servicio y al grupo de trabajo 33 trabajadores pertenecen al personal de producción y 27 son administrativos, el tiempo de servicio oscila en el rango de cero a cinco años a más.

1. Edad: El 50% fluctúan en el rango de edad de 31 a 41 años, y la diferencia restante un 25% corresponde al rango de 20 a 30 años, y el otro 25% al rango de 42 a 52 años.

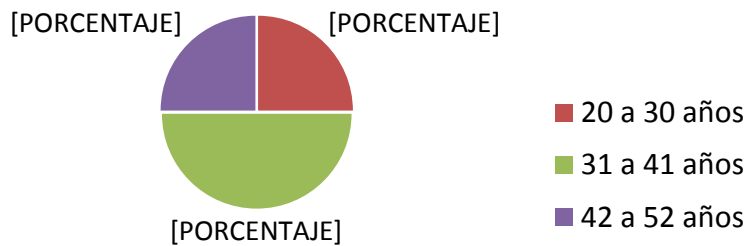


Figura 4. Edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

2. Sexo: Del total de los encuestados la mayoría pertenecen al sexo masculino, representando un 88%, mientras que la femenina representa un 12%.

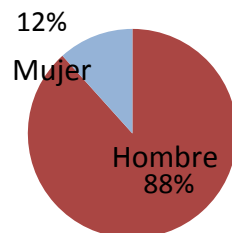


Figura 5. Sexo de los encuestados

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

3. Tiempo de servicio: Del total de la muestra (60 trabajadores) el mayor porcentaje 68.33% lo representa los trabajadores que tienen un tiempo de servicio entre 5 años a más. También se aprecia un porcentaje importante de (23.33%) trabajadores con un tiempo de servicio entre 3 a 4 años y solo un 8.33% de personal que tiene entre 0 a 2 años de labor.

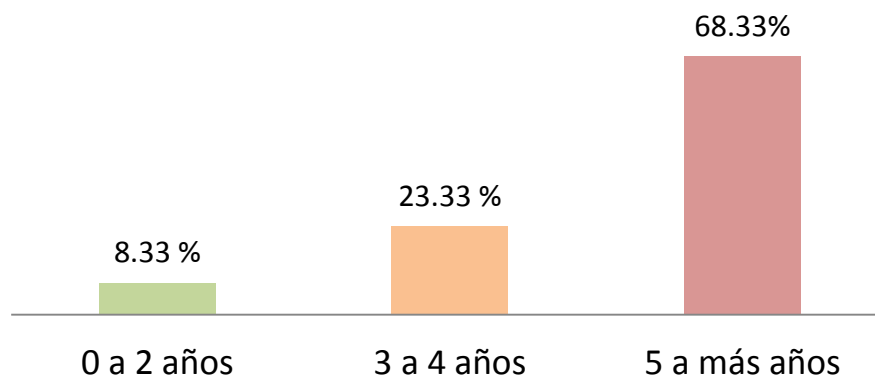


Figura 6. Tiempo de servicio de los encuestados

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

4. Grupo de trabajo: Según grupo de trabajo se observa que un 55% de la muestra corresponde al personal de planta (obrero) y un 45% equivale al personal administrativo.

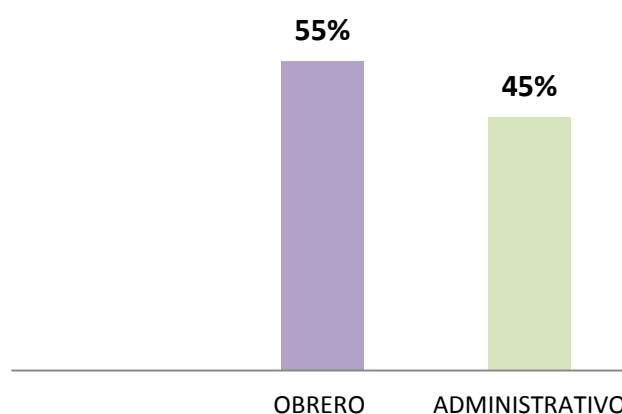


Figura 7. Grupo de trabajo de los encuestados

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

A continuación, se presentan los resultados estadísticos a nivel descriptivo de la percepción que tienen los trabajadores con respecto al clima laboral en la empresa Cerámica San Lorenzo SAC.

Tabla 1: Nivel del clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	0	0
Media	6	10.0
Favorable	28	46.7
Muy favorable	26	43.3
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

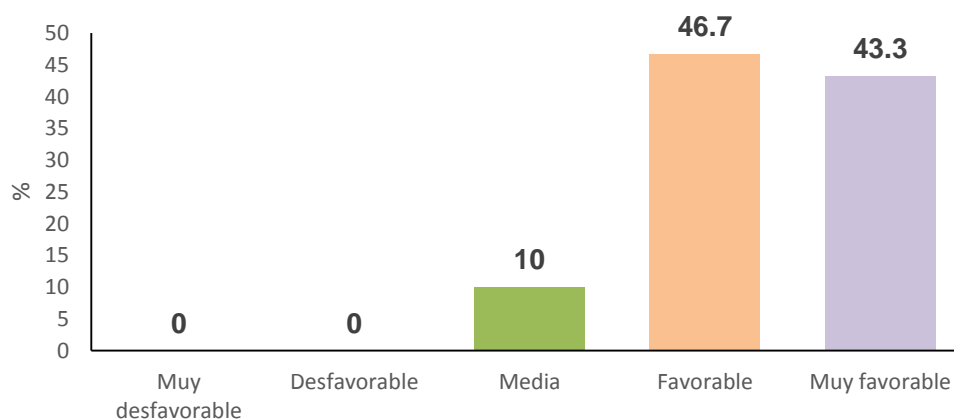


Figura 8. Nivel del clima laboral

Fuente: Propia

En la tabla 1 y figura 8 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 46.7% de los trabajadores tienen una percepción favorable sobre el clima laboral, el 43.3% lo perciben muy favorable, el 10% de los trabajadores tienen una percepción media y ningún trabajador considera que exista un clima laboral desfavorable. Estos resultados estarían evidenciando que la gran mayoría de los trabajadores consideran que en la empresa Cerámica San Lorenzo S.A.C. existe un clima laboral favorable y muy favorable. Predominando cerca del 50% en percibirlo favorable.

Tabla 2: *Dimensión Realización Personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	5	8.3
Media	7	11.7
Favorable	28	46.7
Muy favorable	20	33.3
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

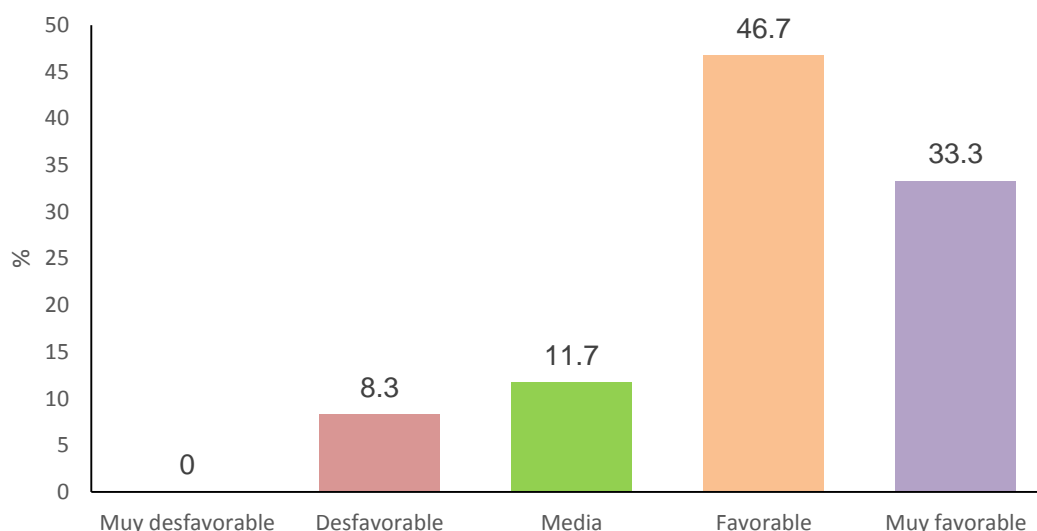


Figura 9. Dimensión realización personal del clima laboral

Fuente: Propia

En la tabla 2 y figura 9 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 46.7% de los trabajadores tienen una percepción favorable sobre la realización personal, el 33.3% lo perciben muy favorable, el 11.7% de los trabajadores tienen una percepción media sobre la realización personal y el 8.3% lo consideran desfavorable. Estos resultados estarían evidenciando que cerca del 50% de los trabajadores consideran que si existe posibilidades de realización personal en la empresa Cerámica San Lorenzo S.A.C.

Tabla 3: *Dimensión Involucramiento Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	0	0
Media	5	8.3
Favorable	14	23.3
Muy favorable	41	68.3
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

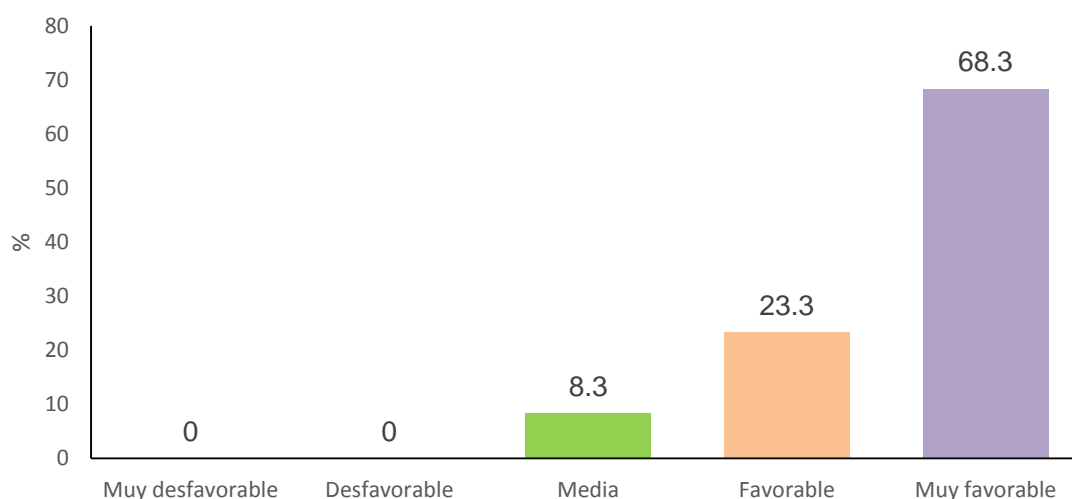


Figura 10. Dimensión de involucramiento laboral del clima laboral.

Fuente: Propia

En la tabla 3 y figura 10 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 68.3% presentan una percepción muy favorable sobre el involucramiento laboral, el 23.3% tienen una percepción favorable, el 8.3% de los trabajadores tienen una percepción media sobre el involucramiento laboral y ningún trabajador presenta percepción desfavorable, ni muy desfavorable sobre el involucramiento laboral. Estos resultados estarían evidenciando que la mayoría de los trabajadores se encuentran bastante comprometidos con la empresa Cerámica San Lorenzo S.A.C.

Tabla 4: *Dimensión Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	0	0
Media	5	8.3
Favorable	19	31.7
Muy favorable	36	60.0
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

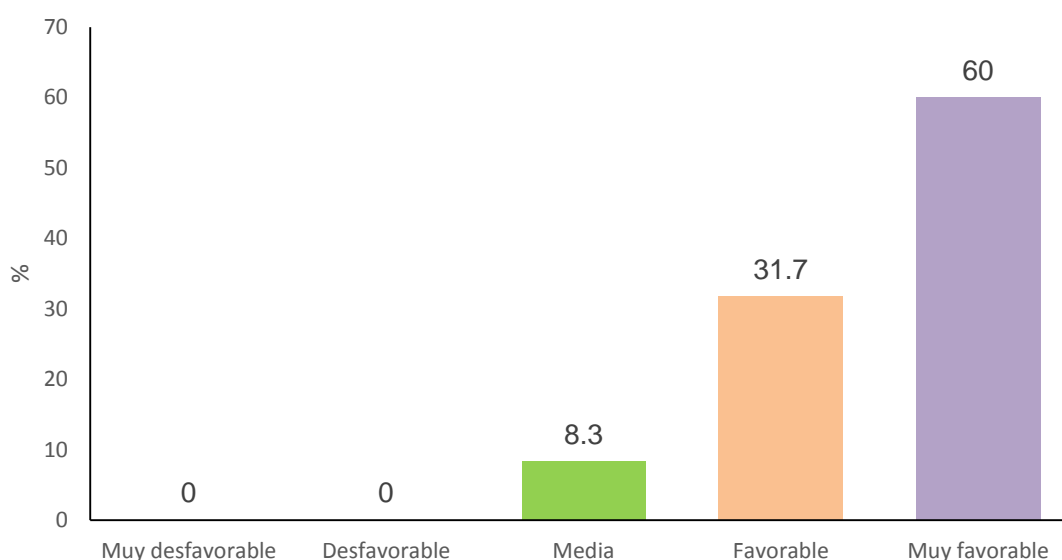


Figura 11. Dimensión de supervisión del clima laboral.

Fuente: Propia

En la tabla 4 y figura 11 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 60% presentan una percepción muy favorable sobre la supervisión, el 31.7% tienen una percepción favorable, el 8.3% de los trabajadores tienen una percepción media sobre la supervisión y ningún trabajador presenta percepción desfavorable, ni muy desfavorable sobre la supervisión. Estos resultados estarían evidenciando que la mayoría de los trabajadores perciben que la función de supervisión es muy favorable ya que les brindan el apoyo y la orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario en la empresa Cerámica San Lorenzo S.A.C.

Tabla 5: *Dimensión Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	0	0
Media	10	16.6
Favorable	31	51.7
Muy favorable	19	31.7
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

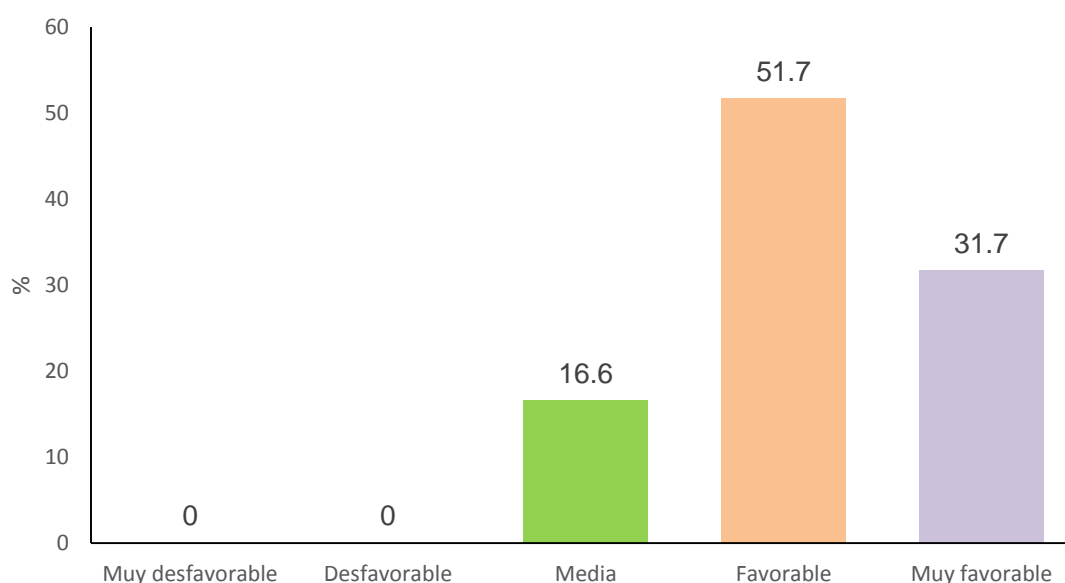


Figura 12. Dimensión de comunicación del clima laboral.

Fuente: Propia

En la tabla 5 y figura 12 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 51.7% presentan una percepción favorable sobre la comunicación, el 31.7% tienen una percepción muy favorable, el 16.6% de los trabajadores tienen una percepción media sobre la comunicación y ningún trabajador presenta percepción desfavorable, ni muy desfavorable sobre la comunicación. Estos resultados estarían evidenciando que los trabajadores perciben que el grado de comunicación es favorable en la empresa Cerámica San Lorenzo S.A.C.

Tabla 6: *Dimensión Condiciones Laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0
Desfavorable	0	0
Media	9	15.0
Favorable	43	71.7
Muy favorable	8	13.3
Total	60	100.0

Fuente: Datos del instrumento de recolección de datos (2017)

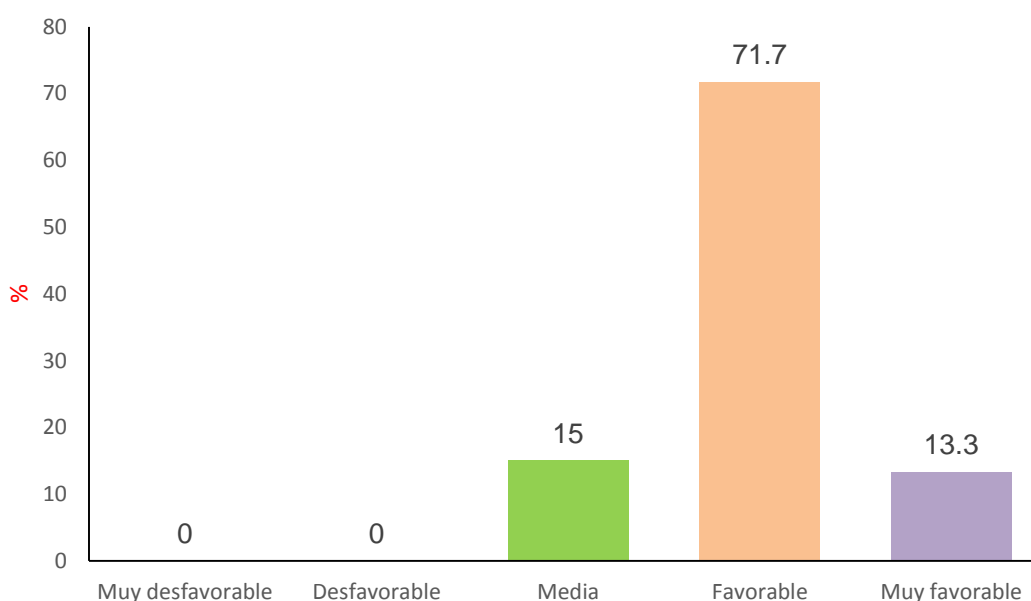


Figura 13. Dimensión de condiciones laborales del clima laboral.

Fuente: Propia

En la tabla 6 y figura 13 se observa que del total de trabajadores (n= 60), el 72% presentan una percepción favorable sobre las condiciones laborales, el 15% tienen una percepción media, el 13% de los trabajadores tienen una percepción muy favorable y ningún trabajador presenta percepción desfavorable, ni muy desfavorable sobre las condiciones laborales. Estos resultados estarían evidenciando que la gran mayoría de los trabajadores perciben que las Condiciones Laborales que ofrecen es favorable en cuanto a los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

A continuación, a fin de disgregar detalladamente los resultados, se presentará el análisis de los ítems, de acuerdo con las dimensiones del Clima laboral:

Tabla 7: *Análisis de ítems sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la realización personal como dimensión del clima laboral.*

	Nunca%	Poco%	Regular %	Mucho%	Siempre%
1.Existen oportunidades de progresar en la organización.	0	5	35	33.3	26.7
6.El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores.	1.7	10	53.3	30	5
11.Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	0	1.7	31.7	26.7	40
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	0	10	18.3	23.3	48.3
21. El jefe de área expresa reconocimiento por los logros	5	11.7	53.3	23.3	6.7
26.Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0	0	16.7	41.7	41.7
31.Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	0	11.7	45	33.3	10
36.La organización promueve el desarrollo personal.	1.7	10	13.3	35	40
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	5	33.3	0	23.3	38.3
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	0	18.3	18.3	28.3	35

Fuente: Propia

De la tabla 7 se observa que en la dimensión realización personal los aspectos más valorados en el que predomina la categoría "siempre" son: se valora los altos niveles de desempeño (ítem16) que representa el 48,3%, las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse (ítem26) con un 41.7% y la organización promueve el desarrollo personal (ítem36) con un 40%. Y también tenemos a un 53.3% de trabajadores que perciben de manera irregular que el jefe de área expresa reconocimiento por los logros (ítem 21) y un 45% de trabajadores que perciben de manera irregular que los jefes promuevan la capacitación que se necesita. (ítem 31)

Tabla 8: *Análisis de ítem de la percepción que tienen los trabajadores con respecto al involucramiento laboral como dimensión del clima laboral.*

	Nunca %	Poco %	Regular %	Mucho %	Siempre %
2.Se siente compromiso con el éxito en la organización.	0	0	16.7	56.7	26.7
7.Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	0	3.3	31.7	35	30
12.Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización.	0	3.3	5	28.3	63.3
17.Los trabajadores están comprometidos con la organización.	0	5	15	33.3	46.7
22. En el área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día.	0	3.3	16.7	25	55
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	0	0	15	23.3	61.7
32.Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0	3.3	18.3	26.7	51.7
37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	0	3.3	8.3	26.7	61.7
42.Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	0	3.3	10	21.7	65.0
47.La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0	0	21.7	30	48.3

Fuente: Propia

De la tabla 8 tenemos que en la dimensión involucramiento laboral los aspectos más valorados en el que predomina la categoría "siempre" son: Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización (ítem42) que representa el 65%, cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización (ítem12) con un 63.3%, y tenemos una puntuación del 61.7 % en el ítem (32) Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal y en el ítem (27) Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal. En la categoría "mucho" se observa que un 56.7% de trabajadores perciben que se siente compromiso con el éxito en la organización (ítem 2).

Tabla 9: Análisis de ítems sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la supervisión como dimensión del clima laboral.

	Nunca %	Poco %	Regular %	Mucho%	Siempre %
3.El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	0	1.7	43.3	25	30
8.En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	0	5	26.7	26.7	41.7
13.La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0	1.7	10	36.7	51.7
18.Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1.7	3.3	20	23.3	51.7
23.Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0	1.7	5	41.7	51.7
28.Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	3.3	40	21.7	35
33.Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0	1.7	3.3	26.7	68.3
38.Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0	0	5	26.7	68.3
43.El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0	1.7	6.7	26.7	65.0
48.Existe un trato justo en la organización	1.7	3.3	48.3	28.3	18.3

Fuente: Propia

De la tabla 9 vemos que en la dimensión supervisión los aspectos más valorados en el que predomina la categoría "siempre" son: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo (ítem33) y también que los objetivos del trabajo están claramente definidos (ítem38) en ambos casos cada uno representa un 68,3% respectivamente y que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos (ítem 43) con un 65%. Y por otro lado tenemos a un 48.3% de trabajadores que perciben de manera regular de que exista un trato justo en la organización (ítem 48).

Tabla 10: *Análisis de ítems sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la comunicación como dimensión del clima laboral.*

	Nunca %	Poco %	Regular %	Mucho %	Siempre %
4.Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0	1.7	31.7	50.0	16.7
9.En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente	0	6.7	23.3	26.7	43.3
14.En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	0	1.7	48.3	25	25
19.Existen suficientes canales de comunicación	0	5	25	35	35
24.Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	0	1.7	51.7	33.3	13.3
29.En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	0	6.7	11.7	30	51.7
34.La organización fomenta y promueve la comunicación interna	0	3.3	16.7	18.3	61.7
39.El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	0	8.3	43.3	21.7	26.7
44.Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	0	11.7	53.3	25	10
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	0	8.3	21.7	28.3	41.7

Fuente: Propia

De la tabla 10 se aprecia con respecto a la dimensión comunicación los aspectos más valorados en el que predomina la categoría "siempre" son: la organización fomenta y promueve la comunicación interna (ítem34) que representa el 61,7%, y en la organización se afrontan y superan los obstáculos (ítem 29) con un 51.7%. También se resalta en la categoría "mucho": Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo(ítem4) que representa un 50%. Y por otro lado tenemos un 53.3% de trabajadores que perciben de manera regular que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas (ítem 44) y un 43.3% de trabajadores que perciben que el supervisor escuche los planteamientos que se le hacen (ítem 39).

Tabla 11: *Análisis de ítems sobre la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las condiciones laborales como dimensión del clima laboral.*

	Nunca %	Poco %	Regular %	Mucho %	Siempre %
5.Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	0	6.7	38.3	31.7	23.3
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	0	3.3	35	31.7	30
15.Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas.	1.7	3.3	55	28.3	11.7
20.El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	0	0	41.7	26.7	31.7
25.Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	0	0	16.7	55.0	28.3
30.Existe buena administración de los recursos.	0	1.7	53.3	33.3	11.7
35.La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	0	3.3	55.0	33.3	8.3
40.Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.	0	3.3	11.7	35.0	53.3
45.Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	0	0	46.7	36.7	13.3
50.La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1.7	11.7	50	30.0	6.7

Fuente: Propia

De la tabla 11 se aprecia con respecto a la dimensión condiciones laborales los aspectos más valorados en los que predomina la categoría "siempre": Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización (ítem 40) que representa el 53,3%, y en la categoría "mucho" se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede (ítem 25%) con un 55%. Con respecto a los aspectos menos valorados según la percepción de los trabajadores tenemos que el 55% de trabajadores lo percibe de manera regular que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas (ítem 15) y por otro lado tenemos un 55% de trabajadores que percibe de manera regular que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones (ítem 35).

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Dentro de los resultados obtenidos en el presente estudio se encontró que existe un nivel de percepción favorable de los trabajadores hacia el clima laboral de la empresa Cerámica San Lorenzo, ya que según la percepción del 46,7% de trabajadores así lo manifiesta, por otro lado, ningún trabajador manifestó percepción desfavorable sobre el clima laboral y es importante resaltar que un 43,4% de trabajadores manifiestan una percepción muy favorable sobre el clima laboral en la empresa.

En cuanto a las cinco dimensiones en estudio, se tiene con respecto al involucramiento laboral que el 65% de trabajadores manifiesta una percepción muy favorable, predominando en los trabajadores una clara definición de visión, misión y valores en la organización y la dimensión supervisión con un nivel muy favorable del 68,3% predominando la percepción de que en la organización existen normas y procedimientos como guías de trabajo y también que los objetivos del trabajo están claramente definidos en ambos casos representa el total de trabajadores respectivamente. Estos resultados vemos que coinciden con la investigación de Castro (2010), en la cual según la percepción de los trabajadores del Laboratorio farmacéutico los factores que favorecen al clima organizacional son: el Involucramiento Laboral y la Supervisión. Determinando en cuanto al involucramiento que cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización y en cuanto a la supervisión que el trabajo que se realiza está en función a métodos o planes establecidos. Así mismo Los resultados obtenidos también coinciden con la investigación de Chacón (2015) en el cual se concluyó que el clima organizacional en la empresa representaciones CEM según lo que manifiestan los trabajadores es favorable en general, también los resultados coincide con la investigación de Juárez (2013) donde se evidencio el clima organizacional de los trabajadores de los Hoteles A y B de 4 estrellas es aceptable, también los resultados son sustentados por Lemus (2013), en su investigación concluye que el clima organizacional es aceptable prevaleciendo el liderazgo. Así mismo nuestros resultados se aproximan a la investigación de

Cabello (2014) y Del Rio y otros (2013) en sus investigaciones concluyeron que los trabajadores perciben un clima organizacional aceptable.

Es notable mencionar que en cuanto al grupo de trabajo: obreros y administrativos. Son los trabajadores obreros del sexo masculino los que dan el menor puntaje del clima, evidenciándose por ende que dichos resultados coinciden con la investigación de Palma S. (1999). Por otro lado, no se encontró que existe relación entre las variables intervinientes y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Cerámica San Lorenzo ($p > .05$) al 95% de confianza. Solo se encontró relación significativa entre el tiempo de servicio y la dimensión II: Involucramiento Laboral ($p=0.019<0.05$) y entre el grupo de trabajo y la dimensión IV: Comunicación ($p=0.015<0.05$) de los trabajadores; asimismo, no existe relación entre las variables intervinientes y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Cerámica San Lorenzo ($p > .05$), solo se encontró diferencias estadísticas significativas entre el grupo de trabajo y la dimensión II: Involucramiento laboral de los trabajadores al 95% de confianza.

VI. CONCLUSIONES

El nivel del clima laboral percibido por los trabajadores de la empresa Cerámica San Lorenzo, es favorable. Evidenciándose que el 90% de trabajadores lo percibe entre favorable (46.7%) y muy favorable (43.3%), hallándose por ello una gran incidencia de factores positivos.

El nivel de realización personal percibido en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo es favorable (46.7%), predominando en ellos la percepción que sí se valoran los altos niveles de desempeño, así como la oportunidad de participar en la definición de objetivos y las acciones para lograrlo, evidenciándose por ello una percepción de que sí existe posibilidades de realización personal en la empresa Cerámica San Lorenzo.

El nivel de involucramiento laboral percibido en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo es muy favorable(68.3%), predominando en la gran mayoría de los trabajadores una clara definición de visión, misión y valores en la organización, y la percepción de que cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización, concluyendo en que los trabajadores se encuentran bastante comprometidos destacándose que se sienten integrados e identificados con la empresa, lo cual es importante.

El nivel de supervisión percibido en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo es muy favorable (60%), predominando la percepción de que siempre están presentes las normas y procedimientos como guías de trabajo y los objetivos del trabajo están claramente definidos. Sin embargo, se evidenció una percepción de insatisfacción hacia las relaciones del trato justo en la organización.

El nivel de comunicación percibido en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo es favorable (51.7%), predominando en ellos la percepción que en la organización se fomenta y promueve la comunicación interna, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. Se evidencia que los trabajadores sienten que las relaciones interpersonales entre compañeros de área si es armoniosa, sin embargo, al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario, así como también la interacción con personas de mayor jerarquía.

El nivel de las condiciones laborales percibido en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo es favorable (72%), predominando en la gran mayoría de trabajadores la percepción de que los objetivos de trabajo sí guardan relación con la visión de la organización, sin embargo se evidencia que la percepción con respecto a la remuneración es de mediana insatisfacción ya que no se sienten bien remunerados, en consonancia con los sueldos que perciben ni lo consideran comparables con organizaciones similares.

VII. RECOMENDACIONES

Es importante que los directivos de la Empresa Cerámica San Lorenzo conozcan que el resultado general del estudio es que los trabajadores tienen una percepción favorable hacia el clima laboral, y más importante aún que sus estrategias empresariales estén enfocadas al logro de un mayor bienestar en el personal, que contemple las posibilidades de mayores oportunidades en aprendizaje y promoción, mejores condiciones de crecimiento y condiciones más favorables para la relación trabajador -organización.

Con respecto a la realización personal se sugiere que la empresa continúe brindando y reforzando un reconocimiento oportuno a los trabajadores por los logros y la labor que desempeñan. Se considera importante la revisión de los programas de capacitación y reconocimiento en base a mecanismos de seguimiento a la productividad y al desempeño, con la finalidad de brindarles oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Así mismo, se sugiere que se brinde una participación en la definición de los objetivos y las acciones dentro de cada área de trabajo, esto les brindará la sensación de ser partícipes y de compartir sus objetivos con los de la organización. Como oportunidad de mejora generar sistemas de reconocimiento tanto individual como grupal, en el que se involucre a todos los trabajadores en la definición de estas prácticas reconociendo las propuestas innovadoras y los aportes creativos.

Con respecto al involucramiento laboral, el que se cuente con una visión, misión y valores bien definidos, así como con la presencia de normas, procedimientos y objetivos favorece en gran medida en la percepción que tienen los trabajadores. Sin embargo, es necesario garantizar que la organización sea una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, ya que al compartir los éxitos de su trabajo con su familia y amistades se verá reflejado en un sentimiento de orgullo hacia los resultados de la organización, teniendo así trabajadores comprometidos y enfocados en sus labores invirtiendo su tiempo y energía, lo cual favorecerá a la identificación e involucramiento laboral.

Con respecto a la Supervisión es importante que los jefes y supervisores, guíen e instruyan a los trabajadores para que estos mejoren sus habilidades en sus áreas de trabajo tanto para el personal de producción y administrativo, desde la eficiencia en la capacidad de producción, el control de la calidad del producto, el comportamiento de sus ventas, etc. Para ello es importante que los líderes de la empresa reorienten sus métodos de supervisión y de estilo de liderazgo enfocándolos a que sea más participativo, en donde exista un trato justo y respetuoso, a fin de revertir la percepción regular que tienen los trabajadores al respecto. Se sugiere el monitoreo del desempeño de los supervisores y jefes de área para que orienten el trabajo en equipo del personal a su cargo, haciéndolos partícipes de los objetivos y metas de la organización.

Con respecto a la comunicación es importante que se promueva adecuadas relaciones interpersonales, por medio de actividades que refuercen la integración, el trabajo en equipo. Incentivar en las jefaturas la creación de espacios orientados a mejorar la retroalimentación, a fin de que los trabajadores se sientan escuchados, valorados y con la libertad de aportar sugerencias, inquietudes y necesidades, tendientes al mejoramiento de la comunicación interna y externa en la organización.

Con respecto a las condiciones laborales se recomienda realizar un estudio sobre sueldos y política de compensaciones, comparando éstas con las de otras empresas y el mercado laboral, con respecto a los aumentos que sean acorde a una evaluación de desempeño y que se brinde como plus una bonificación por productividad de acuerdo con el cumplimiento de objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander E. (2011). *Metodología de la investigación, nociones básicas para la investigación social*. Córdoba.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque. Perú: USAT Escuela de economía.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires. Argentina: Cengage Learning.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cabello, J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4048/1/Cabello_cj.pdf.
- Calderón, S. (2016). *Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400117X>
- Castro, J (2010). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A*. Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú. Recuperado de: https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_NOVIEMBRE_2012/IF_VILLA%20CASTRO_FCA.PDF

Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú. Colegio de Psicólogos del Perú. Recuperado de: http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf

Consultora Mercer (26 de Diciembre del 2013). Estudio: El 89% de las empresas multinacionales en Chile hacen encuestas de clima laboral. *El Mercurio de Chile*. Recuperado de: <http://www.emol.com/noticias/economia/2013/12/26/636700/estudio-el-89-de-las-empresas-multinacionales-en-chile-hacen-encuestas-de-clima-laboral.html>

Chacón, A. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México, México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I.(2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México, México: Mc Graw Hill.

Del Rio, Jeny, Munares, Alicia., y Montalvo, Hugo (2013). Clima organizacional en trabajadores de un Hospital general de Ica. *Revista médica panacea* 3 (1), 11-14. Recuperado de: <http://108.160.7150.69/~revpanacea/index.php/RMP/article/view/53/52>

Franklin, E. B y Krieger M. J (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para América Latina*. México, México: Pearson Educación.

Galán M. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [HTP//manuelgalán.blogspot.Com/2009/que-es-un-diseño-básico-metodología.htm](http://manuelgalán.blogspot.Com/2009/que-es-un-diseño-básico-metodología.htm).

- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ibañez, M. (2002). *Comportamiento organizacional de las empresas*. Lima. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Kerlinger, Fred. (2000). *Investigación del comportamiento técnicas y metodología*. México. México: Mc Graw Hill.
- Juárez, S. (2013). *El Clima Organizacional en los Hoteles A y B de 4 estrellas en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Guatemala.
- Lemus, Y. (2013). *Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Entre Mares del municipio de Asunción Mita, Jutiapa*. (Tesis). Universidad Rafael Landívar, Jutiapa. Guatemala
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Orbegozo, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista Psicológica*. Recuperado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Revista del Departamento de Psicología(1ª ed.). Perú.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado en: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

- Robbins, Stephen P, y Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento Organizacional. Recuperado en: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sandoval, M. (2004, 28 de abril). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico-administrativas*. Recuperado de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Santana, P., y Araujo, Y., (2007). Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? En: Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa. Mallorca: AEDEM. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>
- Serrate, A. (2014). Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. *Revista Cubana información en ciencias de la Salud* 25 (1). Recuperado de: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/476/373>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Viloria, Javier, Pertúz, Saúl, Daza, Alexander., y Pedraza, Lilibeth (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana Salud Pública* .42 (1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000100009&lng=es

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas de la investigación	Objetivos de la investigación	Variables de investigación
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel del Clima laboral en la Empresa Cerámica San Lorenzo SAC, Lurín?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de realización personal que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo? 2. ¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo? 3. ¿Cuál es el nivel de supervisión que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo? 4. ¿Cuál es el nivel de comunicación que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo? 5. ¿Cuál es el nivel de condiciones laborales que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo? 	<p>Objetivo General Determinar el clima laboral en los trabajadores de la Empresa Cerámica San Lorenzo</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de realización personal que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo. 2. Identificar el nivel de involucramiento personal que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo. 3. Identificar el nivel de supervisión que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo. 4. Identificar el nivel de comunicación que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo. 4. Identificar el nivel de condiciones laborales que tienen los trabajadores de Cerámica San Lorenzo. 	<p>Variable Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización personal. -Involucramiento Laboral. -Comunicación. -Condiciones Laborales. -Supervisión.
Método y diseño	Método y diseño	Técnica e instrumento
<p>Población: Conformada por trabajadores de una planta de la empresa Cerámica San Lorenzo S.AC, Lurín, Lima-Perú</p> <p>Muestra: 60 trabajadores de la empresa Cerámica San Lorenzo.</p>	<p>Hipótesis de investigación: No aplica porque tiene una sola variable de estudio.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo y de corte trasversal.</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: el diseño no Experimental</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario "Escala de opiniones CL-SPC".</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	Realización personal	Desarrollo personal. Desarrollo profesional. Reconocimiento.	1,6,11,16, 21,26,31,36,41,46	Ordinal
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización. Identificación con la organización. Sentido de pertenencia.	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	Ordinal
	Supervisión	Orientación para las tareas. Desempeño de funciones. Normas de la organización.	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	Ordinal
	Comunicación	Fluidez de la comunicación. Canales de comunicación. Interacción laboral.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Ordinal
	Condiciones Laborales	Elementos materiales. Elementos psicosociales. Elementos económicos.	5,10,15,20,25,30,35, 40,45,50	Ordinal

ANEXO 3: INSTRUMENTO

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada una tiene cinco alternativas para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) solo una alternativa la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Se le agradece anticipadamente su colaboración, al responder con sinceridad y totalmente este cuestionario

CUESTIONARIO DE OPINIONES CL-SPC

N°		Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor 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 si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores					
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 área de trabajo, 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 trabajador 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 su responsabilidad					
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	El jefe de área expresa reconocimiento por los logros					
22	En el área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día					

N°		Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
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 organización 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 organización fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo 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 organización					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

¡¡Gracias por su colaboración!!

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. REALIZACION PERSONAL								
1	1. Existen oportunidades de progresar en la organización.	/		/		/		
2	6. El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores.	/		/		/		
3	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/		/		/		
4	16. Se valora los altos niveles de desempeño.	/		/		/		
5	21. El jefe de área expresa reconocimiento por los logros	/		/		/		
6	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	/		/		/		
7	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	/		/		/		
8	36. La organización promueve el desarrollo personal.	/		/		/		
9	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
10	46. Se reconocen los logros en el trabajo.	/		/		/		

II. INVOLUCRAMIENTO LABORAL

11	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización.	/		/		/		
12	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/		/		/		
13	12. Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización	/		/		/		
14	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	/		/		/		
15	22. En el área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día.	/		/		/		
16	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	/		/		/		
17	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	/		/		/		
18	37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
19	42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	/		/		/		
20	47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/		/		/		

III. SUPERVISION

21	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/		
22	8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/		
23	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/		
24	18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/		
25	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/		
26	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/		
27	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/		
28	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/		
29	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/		/		/		
30	48. Existe un trato justo en la organización	/		/		/		

IV. COMUNICACIÓN

31	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/	/	/	/
32	9. En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente	/	/	/	/
33	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	/	/	/	/
34	19. Existen suficientes canales de comunicación	/	/	/	/
35	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	/	/	/	/
36	29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	/	/	/	/
37	34. La organización fomenta y promueve la comunicación interna	/	/	/	/
38	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	/	/	/	/
39	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	/	/	/	/
40	49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/	/	/	/

V. CONDICIONES LABORALES

41	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	/	/	/	/
42	10. Los objetivos de trabajo son retadores	/	/	/	/
43	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas	/	/	/	/
44	20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	/	/	/	/
45	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/	/	/	/
46	30. Existe buena administración de los recursos	/	/	/	/
47	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/	/	/	/
48	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización	/	/	/	/
49	45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	/	/	/	/
50	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

BARRETO HUARDINE, MARCELA ROSALINA

DNI: 09753980



Barreto
Dra. Marcela Rosalina Barreto Murín
DECANO
FAC. SALUD Y NUTRICIÓN

Especialidad del validador: DR. EN SALUD PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. REALIZACION PERSONAL								
1	1. Existen oportunidades de progresar en la organización.	/		/		/		
2	6. El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores.	/		/		/		
3	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	/		/		/		
4	16. Se valora los altos niveles de desempeño.	/		/		/		
5	21. El jefe de área expresa reconocimiento por los logros	/		/		/		
6	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	/		/		/		
7	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	/		/		/		
8	36. La organización promueve el desarrollo personal.	/		/		/		
9	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
10	46. Se reconocen los logros en el trabajo.	/		/		/		

II. INVOLUCRAMIENTO LABORAL

11	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización.	/		/		/		
12	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	/		/		/		
13	12. Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización	/		/		/		
14	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	/		/		/		
15	22. En el área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día.	/		/		/		
16	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	/		/		/		
17	32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	/		/		/		
18	37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
19	42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	/		/		/		
20	47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	/		/		/		

III. SUPERVISION

21	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/		
22	8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/		
23	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/		
24	18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	/		/		/		
25	23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/		
26	28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/		
27	33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/		
28	38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/		
29	43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	/		/		/		
30	48. Existe un trato justo en la organización	/		/		/		

IV. COMUNICACIÓN

31	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/	
32	9. En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente	/		/		/	
33	14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	/		/		/	
34	19. Existen suficientes canales de comunicación	/		/		/	
35	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	/		/		/	
36	29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos.	/		/		/	
37	34. La organización fomenta y promueve la comunicación interna	/		/		/	
38	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	/		/		/	
39	44. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	/		/		/	
40	49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	/		/		/	

V. CONDICIONES LABORALES

41	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	/		/		/	
42	10. Los objetivos de trabajo son retadores	/		/		/	
43	15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas	/		/		/	
44	20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	/		/		/	
45	25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/	
46	30. Existe buena administración de los recursos	/		/		/	
47	35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/		/		/	
48	40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización	/		/		/	
49	45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	/		/		/	
50	50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Anaya Calderón, César

DNI: 06717283

Especialidad del validador: Dr. en Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

						DIMENSIONES																																																							
						DIMENSION I					DIMENSION II					DIMENSION III				DIMENSION IV				DIMENSION V																																					
						REALIZACION PERSONAL					INVOLUCRAMIENTO LABORAL					SUPERVISION				COMUNICACIÓN				CONDICIONES LABORALES					PUNTAJE TOTAL	CATEGORIA DIAGNOSTICA	CODIFICACION DE LA CATEGORIA DIAGNOSTICA																														
N°	CODIGO	EDAD	TIEMPO DE SERVICIO	SEXO	GRUPO DE TRABAJO	1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	7	12	17	22	27	32	37	42	47	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	5																				
1	1	28	2	1	1	3	2	3	5	2	5	4	5	5	2	36	3	4	4	5	5	4	5	4	4	43	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	5	4	2	4	3	5	5	3	2	4	37	5	4	1	5	4	5	4	4	4	5	41	205	FAVORABLEB	
2	2	37	3	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	5	5	48	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	41	229	MUY FAVORABLEA		
3	3	30	2	1	1	3	4	5	2	5	4	3	4	5	3	38	3	5	3	3	3	3	4	4	3	35	4	3	3	2	4	3	5	5	3	37	3	3	3	3	2	3	5	3	2	30	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	31	171	FAVORABLEB		
4	4	45	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33	3	2	3	4	4	3	4	4	4	35	3	3	4	3	4	3	5	4	4	37	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36	174	FAVORABLEB	
5	5	34	3	1	1	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	45	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	36	3	5	3	5	4	4	3	5	3	2	37	211	MUY FAVORABLEA		
6	1	35	3	1	1	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	37	4	5	4	3	4	3	4	5	4	39	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	39	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	32	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	34	181	FAVORABLEB
7	7	27	1	1	1	4	3	2	3	3	5	4	5	5	5	39	4	4	4	3	5	5	5	5	4	44	4	3	4	4	5	5	5	5	40	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	41	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	41	205	FAVORABLEB		
8	8	36	3	1	1	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	38	3	5	4	4	4	5	5	5	4	43	3	4	4	4	5	3	4	4	4	39	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39	195	FAVORABLEB	
9	9	31	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	4	5	4	5	3	41	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	37	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	34	187	FAVORABLEB	
10	10	30	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	43	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	41	218	MUY FAVORABLEA		
11	11	33	3	1	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	26	3	4	2	3	3	4	3	3	3	31	3	2	3	3	4	4	4	3	32	2	2	3	3	3	3	3	2	2	26	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	29	144	MEDIOC			
12	12	27	1	1	1	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	5	5	4	5	4	5	4	45	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	44	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44	222	MUY FAVORABLEA		
13	13	43	3	1	1	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	42	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47	5	5	5	3	5	4	5	5	3	45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40	4	5	4	4	4	3	5	5	2	5	41	215	MUY FAVORABLEA	
14	14	30	2	2	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	36	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	5	4	4	4	5	2	4	4	3	39	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	30	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35	176	FAVORABLEB	
15	15	32	3	1	1	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	40	211	MUY FAVORABLEA		
16	16	49	3	2	1	4	3	3	5	3	5	3	5	4	5	40	3	5	3	3	4	5	5	3	4	39	3	4	3	5	5	5	5	2	41	3	5	3	3	3	5	3	3	2	33	2	5	5	5	3	3	3	5	4	4	39	192	FAVORABLEB			
17	17	41	3	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	5	5	5	4	4	5	4	4	45	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	39	216	MUY FAVORABLEA		

42	42	47	3	1	2	4	4	5	5	3	5	3	3	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	5	3	46	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	40	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	35	210	MUY FAVORABLEA	
43	43	30	2	1	2	5	3	5	5	3	5	3	5	42	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	43	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	40	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	38	209	FAVORABLEB
44	44	46	3	1	2	5	4	5	5	3	5	3	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	44	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	36	215	MUY FAVORABLEA	
45	45	35	3	1	2	3	5	5	5	4	4	4	5	44	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	45	4	3	5	5	4	3	5	5	3	42	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	38	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32	201	FAVORABLEB		
46	46	41	3	1	2	4	3	3	5	4	4	3	5	41	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	44	3	3	5	5	4	3	5	5	3	41	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	38	204	FAVORABLEB			
47	47	34	3	1	2	5	3	5	5	3	5	3	5	42	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	3	5	5	5	3	46	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	34	210	MUY FAVORABLEA			
48	48	31	2	1	2	4	3	4	5	3	5	3	5	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	47	4	5	4	5	4	5	5	5	3	45	4	5	5	4	4	5	5	3	5	45	3	5	3	5	5	5	4	5	3	4	42	221	MUY FAVORABLEA				
49	49	25	2	2	2	5	4	3	5	3	5	5	3	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47	4	4	3	5	3	5	5	5	3	3	40	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	35	215	MUY FAVORABLEA			
50	50	32	3	1	2	5	3	5	5	3	3	3	5	40	5	5	5	5	3	5	5	5	5	47	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	3	5	5	5	5	3	3	42	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	40	217	MUY FAVORABLEA					
51	51	35	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	25	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	35	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	35	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	33	163	MEDIOC		
52	52	37	3	1	2	4	4	5	5	3	5	3	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	3	46	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	40	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	35	210	MUY FAVORABLEA					
53	53	38	3	1	2	5	3	5	5	3	5	3	5	42	3	5	4	5	5	5	5	5	5	46	3	5	5	4	5	3	5	5	3	43	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	40	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	38	209	FAVORABLEB				
54	54	30	2	1	2	5	4	5	5	3	5	3	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	3	5	5	3	44	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	36	215	MUY FAVORABLEA					
55	55	41	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	24	4	3	3	2	3	4	2	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35	150	MEDIOC				
56	56	35	3	2	2	4	3	3	5	4	4	3	5	41	3	5	5	5	4	3	5	5	5	44	3	3	5	5	4	3	5	5	3	41	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	38	204	FAVORABLEB				
57	57	41	3	1	2	5	3	5	5	3	5	3	5	42	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	3	5	5	3	46	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	40	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	34	210	MUY FAVORABLEA					
58	58	35	3	1	2	4	3	4	5	3	5	3	5	42	5	4	5	5	5	5	5	5	3	47	4	5	4	5	4	5	5	5	3	45	4	5	5	4	4	5	5	3	5	45	3	5	3	5	5	5	4	5	3	4	42	221	MUY FAVORABLEA					
59	59	33	3	1	2	5	4	3	5	3	5	5	3	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47	4	4	3	5	3	5	5	3	3	40	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	35	215	MUY FAVORABLEA					
60	60	27	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	177	FAVORABLEB				

DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL											
DIMENSION I	REALIZACION PERSONAL	Item 1	item 6	item 11	item 16	item 21	item 26	item 31	item 36	item 41	item 46
DIMENSION II	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	item 2	item 7	item 12	item 17	item 22	item 27	item 32	item 37	item 42	item 47
DIMENSION III	SUPERVISION	item 3	item 8	item 13	item 18	item 23	item 28	item 33	item 38	item 43	item 48
DIMENSION IV	COMUNICACIÓN	item4	item 9	item 14	item 19	item 24	item 29	item 34	item 39	item 44	item 49
DIMENSION V	CONDICIONES LABORALES	item 5	item 10	item 15	item 20	item 25	item 30	ítem 35	item 40	item 45	item 50

CATEGORÍA		DIMENSIÓN	PUNTAJE TOTAL
A	Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
B	Favorable	34 - 41	170 - 209
C	Medio	26 - 33	130 - 169
D	Desfavorable	18 - 25	90 - 129
E	Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

PUNTOS	
Nunca	1
Poco	2
Regular	3
Mucho	4
Siempre	5

GRUPO DE TRABAJO	
OBRERO	1
ADMINISTRATIVO	2

Tiempo de servicio	CODIGO
0 a 2 años	1
3 a 4 años	2
5 a más años	3

Edad	CANTIDAD
20 a 30 años	15
31 a 41 años	30
42 a 52 años	15

SEXO	CODIGO
HOMBRE	1
MUJER	2

ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR

Considerando que el estudio del clima laboral constituye un aporte para identificar las debilidades y fortalezas que presenta la empresa, se propone la periodicidad de su aplicación, ya que permitirá efectuar intervenciones a corto, mediano y largo plazo, por ello la importancia de incluir en dicho proceso al Psicólogo organizacional, a fin de que facilite con la retroalimentación de los resultados, con la comprensión e identificación de los comportamientos y las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan el normal desarrollo de la organización y coadyuve en los cambios.

A través de la gestión de programas motivacionales para los trabajadores, gestión de la evaluación del desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, entre otros aspectos relevantes, lo cual se evidenciará en un clima laboral favorable y por ende en una mejora para que la organización reoriente sus políticas y procesos, siendo esto un inicio para que en los planes de acción que se lleven a cabo, los trabajadores vean que su opinión ha sido tomada en cuenta y sentirse parte del proceso de las acciones de mejora que se puedan implementar y de los éxitos de la organización.

A continuación, se propone las siguientes actividades como parte de un plan de mejora de estrategias para favorecer las relaciones interpersonales en el trabajo, mejorar la calidad de vida, la productividad y, como consecuencia, la competitividad de la empresa.

Estrategias para mejorar y reforzar el clima laboral en los trabajadores de Cerámica San Lorenzo:

Taller 1: Programa de Capacitación continua y oportunidades para progresar en la organización

Lograr que la empresa sea atractiva para los trabajadores y generar que visualicen en ella oportunidades de crecimiento.

Es importante para ello:

- Aplicar pruebas psicológicas que orienten los intereses y competencias de los trabajadores.
- Hacer evaluaciones de desempeño, plan de capacitación para desarrollar su competencia.
- Actualizar los manuales de descripción de funciones, para que todo el personal tenga claro sus responsabilidades y alcances de su gestión.
- Elaborar un mapa de carrera en el que se considere las posibilidades de ascenso fundamentado en el organigrama y las proyecciones de crecimiento
- Hacer proyecciones de ascensos con la retroalimentación de los jefes y supervisores por áreas, con relación a sus avances.
- Implementar capacitación, formación y desarrollo en base a temáticas de comportamiento organizacional como:
 - Liderazgo efectivo.
 - Desarrollo de inteligencia emocional.
 - Comunicación asertiva.

Taller 2: Programa de identificación con los valores y compromiso con la organización

Crear sentido de identidad con la organización, revisando juntamente con los trabajadores los valores y alinear con la razón de ser y los objetivos de la empresa y de los trabajadores.

Es importante para ello:

- Elaborar un concurso interactivo y seleccionar grupos de trabajadores que trabajen y participen activamente en la revisión, mejoramiento o construcción de los objetivos organizacionales.
- Crear sentido de identidad con los trabajadores asumiendo los valores corporativos para llegar a traducirlos en comportamientos individuales.
- Premiar y mencionar mensualmente a los trabajadores que demuestren verdadero interés y compromiso con la organización.

Taller 3: Programa de Supervisión y liderazgo

Contar con líderes exitosos que permitan el desarrollo de los trabajadores en el campo profesional y laboral, creando sentido de identidad y pertenencia con la empresa.

Es importante para ello:

- Diseñar sesiones de coaching para desarrollar en los jefes y supervisores de equipos un modelo de liderazgo flexible y adaptable, dando mayor participación en la toma de decisiones a los trabajadores.
- Realizar sesiones de coaching en periodos quincenales.

Taller 4: Programa de reforzamiento en los procesos y herramientas de comunicación.

Establecer un proceso fluido de comunicación que elimine toda barrera de información y que imposibilite el cumplimiento de los lineamientos y estrategias trazadas por la empresa.

Es importante para ello:

- Implementar la actividad de buzón de sugerencias y aportaciones, ya sea de manera anónima o identificada para comentarlo de ser necesario, dentro de las reuniones.
- Cubrir por todos los medios de comunicación con información relevante, veraz, clara, y abierta a través de la intranet, periódicos murales, boletines, carteleras, etc
- Difundir información acerca de las oportunidades y proyecciones futuras

Taller 5: Programa de Reconocimiento de logros en el cual se incluya la motivación.

Lograr que los cambios generados sean reconocidos y contribuyan de manera positiva al bienestar y realización de los trabajadores.

Es importante para ello:

- Investigar condiciones de remuneración y formas de compensación no salariales (beneficios, tarjetas de puntos, bonos)
- Revisar la política salarial, plantear una evaluación de puestos de trabajo que determine el valor individual de cada puesto de trabajo que permita incrementar el crecimiento personal y la productividad.
- Premiar y mencionar mensualmente a los trabajadores que demuestren competencias:

Reconocimiento al mejor trabajador del mes.

Reconocimientos al cumplimiento de metas.

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente documento acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante Luthy Tafur Huertas de la Facultad de Salud y Nutrición, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Telesup, a fin de preparar su tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Psicología.

He sido informado (a) de que la finalidad de esta investigación es conocer la percepción del clima laboral a través del cuestionario Escala de opiniones CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo.

Así mismo se me ha indicado que tendré que responder un cuestionario, el cual me tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro fin fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Tengo entendido que puedo decidir no continuar en el momento que crea oportuno.

() Si, acepto participar

() No, acepto participar

Se le agradece responder a todas las preguntas con total sinceridad y firmar este documento aceptando su participación.

¡Muchas gracias!

Nombre y firma del
participante

N° DNI

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Lurin, 21 de Setiembre del 2017

Asunto: Aprobación de aplicación de encuestas

Srta. Luthy Milagros Tafur Huertas
Estudiante de Psicología

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que, ante su solicitud realizada, se ha considerado brindarle la aprobación para que realice la aplicación de las encuestas de Clima Laboral, como parte de su trabajo de investigación para la elaboración de su Tesis.

Es cuanto tengo que informarle para su conocimiento y fines convenientes.

Atentamente,

CERAMICA SAN LORENZO S.A.C.

Walter Medrano Portuguez
Gerente de Recursos Humanos

AV. INDUSTRIAL SIN SAN PEDRO DE LURIN - LIMA 16
CENTRAL TELEFONICA: 617-0800 FAX: 430-0540
www.sanlorenzo.com.pe

INSCRITA EN LOS REGISTROS DE SOCIEDADES
MERCANTILES EN EL ASIENTO 1A FICHA 131297

ANEXO 9: IMÁGENES DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Empresa Cerámica San Lorenzo ubicada en Lurín, empresa donde se realizó la investigación.



Instrucciones para la aplicación del instrumento de recolección de datos.



Coordinaciones con los trabajadores para la aplicación del instrumento.



Trabajadores de Cerámica San Lorenzo desarrollando el cuestionario "Escala de opiniones CL-SPC"