

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL FRENTE A PROYECTOS DE  
ESTIMULACIÓN VALORES EN LA POSITIVA SEGUROS Y  
REASEGUROS DEPARTAMENTO DE EMISIÓN EN LA CIUDAD DE  
AREQUIPA 2012”**

**PROYECTO PRESENTADO POR:**

**CINTHIA MATILDE CUETO ARIAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AREQUIPA –PERU**

**2013**



## AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza de seguir adelante y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis Padres por haberme apoyado siempre por sus consejos, valores, por su motivación, paciencia y amor que me ha permitido ser una persona de bien, a mis Catedráticos por su perseverancia, tolerancia y valores que me ayudaron a terminar mi carrera y a todas aquellas personas que estuvieron siempre allí dándome ánimos y mostrándome su apoyo y seguir adelante.

## INDICE

<b>INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>7</b>
<b>ESTRUCTURA DE PROYECTO DE INVESTIGACION</b>	<b>8</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO TEORICO</b>	<b>8</b>
PROBLEMA	8
1.1 DESCRIPCIÓN	8
1.1.1 CAMPO, ÁREA, LÍNEA	8
1.1.2 TIPO DE PROBLEMA	8
1.1.3 VARIABLES	9
1.1.4 Interrogantes Básicas	11
1.2 JUSTIFICACIÓN	12
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
1.4 MARCO TEÓRICO	14
1.4.1 ESQUEMA ESTRUCTURAL	14
1.5.1.1. LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	14
1.5.1.1.1. MISION	14
1.5.1.1.2. VISION	14
1.5.1.1.3. VALORES	14
1.5.1.1.4. HISTORIA	15
1.5.1.1.5. AGENCIAS	16
1.5.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL:	19
1.5.1.2.1. IMPORTANCIA:	19
1.5.1.2.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES:	21
1.5.1.2.3. DEFINICION OPERACIONAL:	22
1.5.1.2.4. COMPONENTES:	23
1.5.1.3. CULTURA ORGANIZACIONAL	23
1.5.1.3.1. IMPORTANCIA	23
1.5.1.3.2. CONCEPTOS	24
1.5.1.4. MODELOS	26
1.5.1.4.1. MODELO DE EDGAR MASLOW	26
1.5.1.4.2. MODELO DE PODER-AFILIACIÓN- REALIZACIÓN DE MC CLELLAND	27
1.5.1.5. TEORIAS	29
1.5.1.5.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT	29
1.5.1.5.2. TEORÍA DE CAMPO DE LEWIN	33
1.5.1.6. INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL	35
1.5 HIPÓTESIS	36

<b>2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL</b>	<b>37</b>
2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
2.2 ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS	37
2.2.1 ENCUESTAS	84
2.3 CAMPO DE VERIFICACIÓN	42
2.3.1 ÁMBITO	42
2.3.2 TEMPORALIDAD	42
2.3.3 UNIDADES DE ESTUDIO: -UNIVERSO, -MUESTRA	42
2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
2.4.1 CUESTIONARIO:	43
2.4.2 GUÍA DE OBSERVACIÓN:	43
2.5 RECURSOS NECESARIOS	43
2.5.1 HUMANOS	43
2.5.2 MATERIALES	43
2.5.3 FINANCIEROS	44
<b>3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>46</b>
3.1 DESCRIPCION	46
3.1.1 MASETA DE VALORES	46
3.1.2 TALLER DE VALORES	48
3.2 ENCUESTA	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.1 ENCUESTA ANTES DE LOS PROYECTOS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.2 ENCUESTA DESPUES DE LOS PROYECTOS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>4. ¿CREES QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR TI?</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3 FICHA DE OBSERVACION	77
3.3.1 FICHA DE MASETA DE VALORES	77
3.3.2 FICHA DE OBSERVACION TALLER	78
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>	<b>81</b>
<b>CRONOGRAMA</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO</b>	<b>83</b>

## INTRODUCCION

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El Ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un gerente puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y otros elementos más, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ellas, puede ser un factor de distinción e influencias en el comportamiento de quienes la integran.

El funcionamiento armónico de una organización, específicamente en este caso de una institución aseguradora en el área de emisión, requiere de un clima propicio, donde se todos los compañeros puedan tener acceso a un clima propicio para un mejor desarrollo profesional y de persona es decir un ambiente de aprendizaje, de desarrollo e investigación.

La implementación y la ejecución de los programas que adelanta este tipo de instituciones, necesitan de un gran vigor organizacional e intensa actividad de soporte y apoyo de todos los miembros de un trabajo puesto que los integrantes de esta área convivirán 8 horas diarias

Todos los procesos que se generan en las instituciones, requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción educativa dentro y fuera de las aulas, es decir, en todo el ámbito escolar.

Evidentemente, esto se traduciría en logros, en beneficios positivos al personal administrativo, directivo, docente y además estudiantes, padres y a la propia institución.

Es por esta razón, que la perspectiva de esta investigación está orientada al análisis del Clima Organizacional frente a programas que incentiven los valores de los trabajadores y de tal manera que traiga de por sí un buen ambiente laboral y de Satisfacción de los trabajadores.



## RESUMEN

La empresa La Positiva Seguros y Reaseguros es una empresa que tiene como visión ser la mejor opción del mercado asegurado para ello cree que el recurso humano es una de las principales bases de su institución es por ello que ha implementado una serie de proyectos para la mejora del clima organizacional de tal manera que ayude al desarrollo del trabajo.

En la tesis analizaremos las mejoras que trajo consigo esta implementación y ver las influencias que tuvieron en un área específica que es el área de emisión.

El primer proyecto se trata de una maseta de madera con diferentes colores de platas hechas de maderas de diferentes colores para que los trabajadores para la identificación de los valores inculcados y la valoración de estos.

El segundo proyecto se trata del taller de valores donde se prioriza la comunicación y el liderazgo para la integración del área y el liderazgo de todos los del área referente a su trabajo.

Observaremos las reacciones ante los proyectos la importancia en el clima laboral así como el impacto de estas en cada uno de los trabajadores del área para poder definir cuáles son las mejores que trae consigo.

El trabajo obtuvo importantes resultados que se verán a continuación en el trabajo desarrollado.

## SUMMARY

The company LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS one is a company that has as vision be the best option of the market assured for it believes that the human resource is one of the principal bases of his institution is for it that has implemented a series of projects for the improvement of the climate organizational in such a way that it helps to the development of the work.

In our thesis we will analyze the improvements that implementation brought with it this and to see the influences that had in a specific area that is the area of emission.

The first project treats itself about one vase of wood with different colors of made silvers of wood of different colors in order that the workers for the identification of the inculcated values and the valuation of these.

The second project treats itself about the workshop of values where the communication and the leadership prioritizes for the integration of the area and the leadership of all those of the area relating to his work.

We will observe the reactions before the projects the importance in the labor climate as well as the impact of these in each of the workers of the area to be able to define which that it are better brings with it.

The work obtained important results that will be seen later in the developed work.

## CAPÍTULO I

### ESTRUCTURA DE PROYECTO DE INVESTIGACION

#### 1. PLANTEAMIENTO TEORICO

##### PROBLEMA

Influencia de la Aplicación del proyecto de estimulación de valores e integración en el clima laboral de los colaboradores de la positiva seguros y reaseguros área de emisión en la ciudad de Arequipa año 2012.

##### 1.1 DESCRIPCIÓN

###### 1.1.1 CAMPO, ÁREA, LÍNEA

CAMPO: Ciencias Sociales

AREA : Administración de Empresas

LINEA: Recursos Humanos

###### 1.1.2 TIPO DE PROBLEMA

La presente investigación es de tipo explicativo / descriptivo ya que establece una hipótesis que se pretende verificar mediante los datos recolectados en encuestas y guías de observación, así mismo se procederá a analizar la información recolectada para llegar a conclusiones que puedan generar conocimiento valido y confiable para el establecimiento de este negocio.

- **Los estudios explicativos**, pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿en qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.
- **La investigación descriptiva**, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

### 1.1.3 VARIABLES

- **Análisis de variables: -Variable Dependiente, -Variable Independiente**
- Variable Independiente: Aplicación de Proyectos de Estimulación de valores.
- Variable Dependiente: Cambio del Clima Laboral.

**Operacionalización de Variables: -Indicadores, -Medios**

<b>VARIABLES</b>	<b>SUB VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS</b>
<i>VARIABLE INDEPENDIENTE: Aplicación de proyectos de estimulación de valores</i>	Aplicación de proyecto de maseta de valores	<i>ACTITUDES</i>	CUESTIONARIO
		<i>APTITUDES</i>	
		<i>VALORES</i>	FICHA DE OBSERVACION
		<i>ADAPTACION</i>	CUESTIONARIO
	Aplicación de taller de integración laboral	<i>IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA</i>	CUESTIONARIO/ FICHA DE OBSERVACION
		<i>TRABAJO EN GRUPO</i>	
		<i>CONDICION DE TRABAJO</i>	CUESTIONARIO
		<i>COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES</i>	
<i>VARIABLE DEPENDIENTE: Cambio del clima laboral</i>	Cambio del clima laboral integración	<i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	CUESTIONARIO/FICHA DE OBSERVACION
		<i>INTEGRACION DE LOS COLABORADORES</i>	
	Cambio del clima laboral en la comunicación	<i>CULTURA ORGANIZACIONAL</i>	CUESTIONARIO
		<i>ACEPTACIÓN DE PERSONAL NUEVO</i>	

#### 1.1.4 Interrogantes Básicas

1. ¿Cuál es la reacción frente al clima laboral de un trabajador cuando se implementan estos proyectos de integración?
2. ¿La aplicación de proyectos de estimulación de valores que mejoras traerá?
3. ¿habrá un cambio del clima laboral con la incorporación de proyectos de integración?
4. ¿El trabajador siente un mejor clima laboral basado en valores después de proyectos de valores e integración?
5. ¿Existe algún cambio en la cultura organizacional cuando implementa los proyectos de valores?
6. ¿El hecho en hacer hincapié en los valores en proyecto trae consigo que el personal antiguo ayude mas al personal nuevo para su integración
7. ¿La implementación de los proyectos de valores e integración trae consigo cambios en la condición de trabajo mejorando ella?
8. ¿La adaptación entre los trabajadores es más placentera cuando existe un clima organizacional mas optimo?
9. ¿El hecho de que la empresa implemente proyectos de valores e integración hace sentir a los trabajadores una mejor identificación de la empresa?
10. ¿El trabajador siente un mejor clima laboral basado en valores después de proyectos de valores e integración?
11. ¿Los talleres de integración trae consigo una mejor comunicación con los jefes?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Se considera que para la mayoría de las empresas el recurso más importante es el personal y su productividad depende mucho del clima organizacional que existe en el área.

Esta investigación también se justifica, desde el punto de vista práctico, ya que la misma propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla, contribuirá a poder implementar estos proyectos en el plan anual para lograr una mayor productividad y estabilidad en ingresos e egresos de la compañía.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación está generando la aplicación del método científico de investigación, planteado por la universidad, para generar conocimiento válido y confiable para el establecimiento de un nuevo negocio.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para empresas que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la Influencia de la Aplicación del Proyecto de Estimulación de Valores e Integración en el Clima Laboral de los colaboradores de la Positiva Seguros y Reaseguros área de Emisión en la ciudad de Arequipa año 2012.

#### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la reacción frente al Clima Laboral del área de Emisión de Positiva Seguros y Reaseguros de Arequipa ante el taller de valores.
- Determinar que mejoras traerá la aplicación de proyectos de Estimulación de Valores.
- Determinar si habrá un cambio del clima laboral con la incorporación de proyectos de integración.
- Determinar la importancia de que el trabajador sienta un mejor clima laboral.
- Determinar la influencia de proyectos de valores en la cultura organizacional del trabajador.
- La mejor integración al personal nuevo.
- Analizar La implementación de los proyectos de valores e integración frente a la condición de trabajo.
- Examinar la implementación de proyectos de valores e integración frente a la identificación del colaborador con la empresa.
- Medir el grado de satisfacción del clima laboral basado en valores después de proyectos de valores e integración.
- Analizar si hay mejoras en la comunicación con los jefes después de los talleres de integración trae consigo una mejor.

## 1.5 MARCO TEÓRICO

### 1.5.1 ESQUEMA ESTRUCTURAL

#### 1.5.1.1 LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

Tenemos más de 70 años junto a ti y por eso podemos decir que te conocemos. Ponemos a tu disposición nuestra experiencia en el mercado asegurador peruano, donde más de 2 millones de asegurados, convierten a La Positiva Seguros Generales en una excelente alternativa a la hora de elegir una empresa seria y con el respaldo que requieres, que pueda satisfacer las necesidades de protección de tu familia y de tu empresa.

##### 1.5.1.1.1. MISION

Es una empresa experta en gestión de riesgos enfocada en lograr una alta penetración de mercado a través de nuestros productos innovadores, utilizando múltiples canales de acceso, con excelencia y rapidez de respuesta en nuestro servicio.

##### 1.5.1.1.2. VISION

Ser la mejor opción del mercado asegurador.

##### 1.5.1.1.3. VALORES

- **Vida y Felicidad:** Promover la conservación y mejoramiento de la vida es nuestro valor supremo; junto con ello estimulamos las acciones que permitan a nuestros colaboradores tener un balance entre su vida laboral y personal.

- **Integridad y Profesionalismo:** Actuamos siempre con transparencia y congruencia entre el pensamiento y la acción. Reconocemos que somos parte de un equipo donde cada quien juega un rol pensando en los objetivos comunes, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.
- **Respeto y Sensibilidad:** Valoramos a las personas considerando el respeto como base de la convivencia. Escuchamos a los demás y reconocemos sus derechos a través de un trato educado, correcto y justo.
- **Excelencia y Agilidad:** Fomentamos la iniciativa y rapidez en la toma de decisiones. Actuamos de forma oportuna y logramos una gestión con procesos dinámicos, flexibles y sobresalientes para maximizar la creación de valor.
- **Liderazgo y Sustentabilidad:** Construimos una compañía sostenible a través del Modelo de Liderazgo Extraordinario, desarrollamos líderes con capacidad de inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo.
- **Innovación:** Incentivamos la mejora continua de nuestros procesos y la creación de nuevos productos generando valor para nuestra compañía.

#### 1.5.1.1.4. HISTORIA

- En 1937 Se funda en Arequipa bajo el nombre de Sociedad La Positiva Asociación Mutua de Previsión.
- En la década de los 60: Se incorpora como accionista Insurance Company of North America, actualmente Ace International.
- En la década de los 70: La Positiva incursiona en el mercado de Lima e inicia su crecimiento sostenido.
- En la década de los 80 Ferreyros S.A.A., Representante de Caterpillar en el Perú, se incorpora como accionista.

- 1992: Se incorpora como accionista Corporación Cervesur.
- 1994: Ingresa como accionista el Grupo Suramericana, primer grupo empresarial colombiano. La Positiva funda, con el Grupo Cervesur y Citigroup, Profuturo AFP.
- 2001: La Positiva lanza el seguro con el más rápido crecimiento en la historia del mercado asegurador peruano, SOAT La Positiva.
- 2005: La Positiva se convierte en accionista de Mibanco (Banco de la microempresa). La Positiva crea a La Positiva Vida Seguros y Reaseguros.
- 2008: La Positiva y la Junta Nacional de Usuarios de Riego ganan concurso internacional para desarrollar microseguros para los agricultores y sus familias, siendo los pioneros en este campo en el Perú.
- 2009: La Positiva Seguros lanza el Seguro Indexado para Interrupción de Negocios debido al Fenómeno del Niño, convirtiéndose en el primer seguro contra el Fenómeno del Niño.
  - Implementación de la plataforma de servicio al cliente “Solución en un sólo contacto” en la oficina de Lima y Arequipa.
  - 2010: La Positiva Seguros es elegida entre las 18 empresas con mejor reputación en el sector de seguros a nivel internacional.

#### 1.5.1.1.5. AGENCIAS

##### **AREQUIPA:**

- San Francisco 301 Arequipa
- Urb. Magisterial II, Mz. E, Lt. 12. Yanahuara, Arequipa

##### **TRUJILLO**

- Av. 28 de Julio 130-132 Trujillo

##### **CHICLAYO**

- Manuel María Izaga 780, 782, 784 Chiclayo
- Av. Andrés Avelino Cáceres 301, esq. Sesquicentenario,

➤ Urb. Santa Victoria, Chiclayo

### **PIURA**

- Calle Lima 536-548. Tiendas 1 y 2 Piura

### **CUSCO**

- Lote 04, Manzana G. Urbanización Magisterio, Segunda Etapa. Cusco

### **HUANCAYO**

- Jr. Amazonas 686. Huancayo

### **ICA**

- Av. Cutervo Mz. J-04, Lt. 014 Ica

### **ILO**

- Esq. Calle Moquegua con Mariscal Nieto N° 802 Ilo

### **JULIACA**

- Jr. San Román 114 Juliaca - Puno

### **PUCALLPA**

- Jr. Atahualpa 780 – 790 Pucallpa

### **TACNA**

- Calle Apurímac 201 – 209 Tacna

### **CHIMBOTE**

- Francisco Bolognesi 469 Chimbote
- Francisco Bolognesi 364-368 piso 1 y 2 Chimbote

## IQUITOS

- Jr. Yavarí 335 Tiendas 10 y 11 Iquitos

## CAJAMARCA

- Jr. Junín 836 Cajamarca.

## HUANUCO

Jr. Crespo Castillo 511 – 513 Huánuco<sup>1</sup>.



---

<sup>1</sup><http://www.lapositiva.com.pe/generales/jerarquia/78/servicios/jer.78>

### 1.5.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL:

#### 1.5.1.2.1. IMPORTANCIA:

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.<sup>2</sup>

Hablar de cultura en administración no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos

---

<sup>2</sup>Desarrollo y aprendizaje cultural. Sathe Tomas. 1992

hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Hablar de cultura en administración no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales.

Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

#### 1.5.1.2.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES:

De todos los conceptos de clima organizacional se consideró el, concepto de Palma, S. (2004), quien define el término clima organizacional como "la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea."

En otros enfoques podemos decir:

- De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997)
- El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

- En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.
- El Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

#### **1.5.1.2.3. DEFINICION OPERACIONAL:**

Es una demostración de un proceso - tal como a variable, término, o objeto - pariente en términos de específico proceso o sistema de pruebas de la validación determinaban su presencia y cantidad.

Las características descritas de este modo deben ser público accesibles de modo que las personas con excepción del definir puedan medir independientemente o prueba para ellas en la voluntad. Una definición operacional se diseña generalmente al modelo a definición conceptual.

La definición operacional más básica es un proceso para identificación de un objeto distinguiéndolo de su fondo de la experiencia empírica. La versión binaria produce cualquier el resultado que existe el objeto, o que no lo hace, en el campo experimental a el cual se aplica. Clasificador la versión da lugar a la discriminación entre cuál es parte del objeto y cuál no es parte de él.

Esto también se discute en términos de semántica, reconocimiento de patrón, y técnicas operacionales, por ejemplo regresión.

#### 1.5.1.2.4. COMPONENTES:

- Autonomía individual: libertad del individuo para decidir por sí mismo sobre su trabajo.
- Estructura: grado en el que se han elaborado y establecido claramente los métodos y objetivos y en el que el superior los da a conocer plenamente a su equipo de colaboradores.
- Sistema general de recompensa y retribución: el establecido y que se implementa y que tiene una relación íntima y explícita con el rendimiento producido.
- Atención – Apoyo – Interés – Calor: que demuestran los superiores hacia sus subordinados en cuánto a sus relaciones humanas.
- Cooperación y capacidad de resolver conflictos: entre los colaboradores, los colegas, superiores y subordinados, sobre todo dentro de la sección, del grupo de trabajo o de la oficina.

#### 1.5.1.3. CULTURA ORGANIZACIONAL

##### 1.5.1.3.1. IMPORTANCIA

La cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros.

Esta nace en la sociedad, se administra mediante los recursos que la sociedad le proporciona y representa un factor activo que fomenta el desenvolvimiento de esa sociedad.

La referida cultura tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de una organización, las cuales facilitan el comportamiento en la misma y, se identifican a través de un conjunto de prácticas gerenciales y supervisorías, como elementos de la dinámica organizacional.

Es importante conocer el tipo de cultura de una organización, porque los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los individuos.

#### 1.5.1.3.2. CONCEPTOS

La palabra cultura proviene del latín que significa cultivo, agricultura, instrucción y sus componentes eran cultus (cultivado) y ura (acción, resultado de una acción). Pertenece a la familia cotorce (cultivar, morar) y colows (colono, granjero, campesino).<sup>3</sup>

La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado.

Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias. Este concepto se refirió por mucho tiempo a una actividad producto de la interacción de la sociedad, pero a partir de los años ochenta, Tom Peters y Robert Waterman consultores de Mc Kinsey, adaptaron este concepto antropológico y psicosocial a las organizaciones

- Granell (1997) define el término como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas."
- Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."

---

<sup>3</sup>Teoría de las Organizaciones. Mintzberg J. Y otros. 1980

- García y Dolan (1997) definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual.

Las definiciones de Cultura Organizacional comparten conceptos comunes. Subrayan la importancia de los valores y creencias compartidos y su efecto sobre el comportamiento.

La cultura es el pegamento social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.<sup>4</sup>

La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al Comportamiento. Cumple con varias funciones importantes al:

- Transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización
- Facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo
- Reforzar la estabilidad del sistema social
- Ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones

---

<sup>4</sup>Desarrollo Organizacional. Robbins W. 2001

#### 1.5.1.4. MODELOS

##### 1.5.1.4.1. MODELO DE EDGAR MASLOW

La organización debe ser entendida como una micro sociedad con una dimensión cultural.

Las culturas organizacionales son perfectamente visibles y tangibles, es un fenómeno real e impactante.<sup>5</sup>

**El análisis de la cultura organizacional es importante porque permite:**

- Comprender como un determinado grupo de personas trabaja.
- Comprender el concepto de eficacia de sostiene la organización.
- Comprender y predecir las consecuencias de la implantación de estrategias y políticas.
- Cuáles son las áreas de cambio, qué pasará si cambio, cómo se puede reforzar la identidad organizacional y hacerla más adaptativa.
- Valorar y responder a los fenómenos de cambio interno.

**La cultura organizacional**

- como identidad social (como fuerza restrictiva o impulsora.)
- como producto aprendido de la experiencia grupal.
- como el resultado de un proceso continuo de integración interna en tiempo y espacio y de adaptación al contexto.
- Como conjunto de presunciones compartidas.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Ander Egg – E. (1982) **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Humanitas

<sup>6</sup>Phegan B, (1998). **Desarrollo de la Cultura de su Empresa**. México: Panorama Editorial, S.A.

#### 1.5.1.4.2. MODELO DE PODER-AFILIACIÓN- REALIZACIÓN DE MC CLELLAND

Esta teoría se basa en tres necesidades:

Necesidades de Realización, su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios. Buscan el enfrentamiento con problemas, desean retroalimentarse para saber sus resultados y afrontan el triunfo o el fracaso.

Necesidades de Poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto. Prefieren la lucha, la competencia y se preocupan mucho por su prestigio y por influir sobre las otras personas incluso más que por sus resultados.<sup>7</sup>

Necesidades de Filiación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones.

Teoría de David C. Mc.Clelland. David C. Mc. Clelland es un psicólogo que habla sobre la motivación. Su teoría (1962) sostiene que los factores motivacionales son:

- Grupales.
- Culturales.

Además hay tres tipos de factores:

- Logro (alcanzar algo).

---

<sup>7</sup>Valle, R (1995). **Gestión Estratégica de Recursos Humanos**. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.

- Afiliación (pertenecer al grupo).
- Poder (deseo de dominar).

Los tres impulsos ( poder, afiliación y realización) son de un valor especial para la ciencia de la administración y deben reconocerse para lograr que una empresa organizada funcione bien.

Dado que cualquier empresa organizada y cada departamento dentro de ella representan grupos de individuos que trabajan para alcanzar metas conjuntas, la necesidad de realización es de gran importancia.

Necesidad de poder. McClellan y otros investigadores han descubierto que las personas que poseen una alta necesidad de poder tienen un gran interés por ejercer influencia y control.

Tales individuos generalmente buscan posiciones de liderazgo; con frecuencia son buenos conversadores, aunque a menudo les gusta discutir mediante diversos argumentos; son enérgicos “boquiflojos”, tercos y exigentes y disfrutan al enseñar y hablar en público. Necesidad de afiliación.

Las personas que tienen una alta necesidad de afiliación suelen gustar de ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social.

Como individuos tienden a ocuparse de mantener relaciones sociales placenteras, de disfrutar un sentido de intimidad y comprensión, están listos a consolar y ayudar a quienes tienen problemas y de gozar la interacción amistosa con los demás. Necesidad de realización.

Las personas que tienen una alta necesidad de realización poseen también un intenso deseo por el éxito y un temor igual al fracaso, quieren ser desafiadas, establecerse metas moderadamente difíciles (pero no imposibles), dar un enfoque realista al riesgo (tal vez no les

agraden los juegos de azar, sino más bien analizarán y evaluarán los problemas); prefieren asumir una responsabilidad personal para hacer que se realice un trabajo; les gusta obtener una retroalimentación rápida y específica en términos de cuan bien hacen las cosas, tienden a ser constantes, les gusta trabajar durante largas horas, no se preocupan indebidamente por el trabajo si este ocurre, y gustan de dirigir sus propios “espectáculos”.

#### 1.5.1.5. TEORIAS

##### 1.5.1.5.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

La gerencia cuenta en pro del análisis, alcance, que pueda generar un clima organizacional en una empresa con varias teorías al respecto entre ellas la de Likert, al respecto Lesyanel González nos cita, que en su teoría de clima organizacional, Likert menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.<sup>8</sup>

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

---

<sup>8</sup>Milkovich, G y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa.

Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas, (Robbins Stephen, 1999).<sup>9</sup>

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

En el clima de tipo autoritario sistema I, es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario paternalista sistema II existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones;

También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

---

<sup>9</sup>Chiavenato I (1994). **Administración de Recursos Humanos**. Bogotá: Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.

En el clima de tipo consultivo sistema III, la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.<sup>10</sup>

En el clima participativo sistema IV se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones, (Goncalves Alexis, 2000).

El Clima Organizacional es un objeto de estudio complejo y cuando se realiza el enfoque representado en las pymes, forma parte de un algo desafiante e importante, desde el mismo momento que comienza a

---

<sup>10</sup> cómo gestionar el clima laboral manuel giraudier pagés ediciones obelisco

existir una organización se origina la apertura de las interacciones personales, cada una de ellas con sus valores, emociones y necesidades.

Nos identificamos principalmente con las pymes, ya que en la mayoría de ellas existe un sistema de tipo I y II, y necesariamente las organizaciones que comprenden este tipo de características deben plantear sistemas de negocio que representen un cambio de paradigmas, para colocarse en un sistema III y IV, con un sistema más armónico y flexible. <sup>11</sup>

Concretamente Edgard García señala, que Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

**1. Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**2. Variables Intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

---

<sup>11</sup>Brunet L (1999). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones:** Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

**3. Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

**1. Clima de tipo autoritario.**

- Sistema Autoritario explotador
- Sistema Autoritarismo paternalista.

**2. Clima de tipo Participativo.**

- Sistema Consultivo.

Sistema Participación en grupo.

**1.5.1.5.2. TEORÍA DE CAMPO DE LEWIN**

Para Lewin, la comprensión del comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:

El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes que lo rodean.<sup>12</sup>

Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico, llamado campo psicológico.

---

<sup>12</sup> Hunt, J (1993). **La Dirección de Personal en la Empresa**. España: Mc Graw – Hill Interamericana de España, S.A.

Ese campo psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico es lo que la persona percibe e interpreta del ambiente externo.

Los objetos, las personas o las situaciones pueden adquirir valencias en el ambiente psicológico y determinar un campo dinámico de fuerzas psicológicas.

La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo, y es negativa cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio. Los objetos, las personas o las situaciones cargadas de valencia positiva tienden a atraer al individuo, en tanto que los de valencia negativa tienen a causarle repulsión o alejamiento.

La atracción es una fuerza o vector que se dirige hacia el objeto, hacia la persona o hacia la situación; en tanto que la repulsión es una fuerza o vector que impulsa a alejarse, intentando escapar del objeto, la persona o la situación.

Un vector tiende siempre a producir un "movimiento" en cualquier dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el movimiento es una resultante de fuerzas.

En algunas oportunidades, el movimiento producido por los vectores puede ser detenido por una "barrera" (impedimento u obstáculo). En general, el movimiento puede ser de alejamiento o de acercamiento.

La teoría de campo explica por qué cada individuo puede percibir e interpretar de manera diferente, un mismo objeto, persona o situación.

#### 1.5.1.6. INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los instrumentos disponibles consisten mayormente en cuestionarios estructurados relacionados con la percepción, distinguidos por: el contenido y la longitud, la población tenida en cuenta, el número de las dimensiones y escalas, la validez y la fiabilidad.<sup>13</sup>

Los ítems de cada uno de los métodos de medición son en parte de naturaleza perceptiva y en parte de naturaleza objetiva, o son una mezcla de ambas categorías de ítems.

Los instrumentos de medición objetivos son más precisos y fiables que los perceptivos, aún así, es necesario restringir su aplicabilidad y utilidad puesto que sus variables se hallan afectadas por una amplia dispersión, son demasiado específicas y difíciles de interpretar.

El problema de los métodos de medición perceptivos es que las percepciones y su descripción sobre el clima no ofrecen una información completa de hasta qué punto refleja esta descripción los atributos del mundo laboral o los del colaborador que percibe. Además deben realizarse estudios de valoración que demuestren la percepción y la exactitud de la percepción individual.

---

<sup>13</sup>Escorihuela L (1994). **El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Guerra Aérea. Caracas.

## 1.6 HIPÓTESIS

Dada a la importancia que debemos dar al reforzamiento de los valores que permitan que exista un mejor entendimiento, trabajo en equipo, integración, identificación, etc.

Es probable que la aplicación del Proyecto de Estimulación de Valores, origine un cambio en el clima laboral del área de Emisión de la Positiva Seguros y Reaseguros en la ciudad de Arequipa en el 2012.



## **2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

### **2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Observación	Ficha de observación
Encuesta	Cuestionario

### **2.2 ESTRUCTURAS DE LOS INSTRUMENTOS**

En este caso se realizó la estructura de una encuesta y de una ficha de observación que se ve a continuación.

#### **ENCUESTA:**

Se utilizara encuestas se realizaran a todo nuestro universo.

#### **CARACTERÍSTICAS:**

- Serán encuestas virtuales
- Serán enviadas por el correo institucional.
- Tendrán un par de días para contestarlas.
- Se realizaran antes de los proyectos y después del proyecto para medir el efecto.

#### **PROCESO:**

- I. Se enviaron las encuestas a cada persona de nuestro universo a su correo institucional de la empresa.
- II. Se les explicara la modalidad de la encuesta y se le especificara que tendrán dos días para enviar sus respuestas.
- III. Ellos para que ellos puedan marcaran sus respuestas y enviaron.
- IV. Yo recepcionare las preguntas.

## 2.2.1 FICHA DE OBSERVACION

Se realizara ficha de observación las cuales tendrán las siguientes características

### FICHA DE MASETA DE VALORES

#### 1.- PRIMEROS DIAS

Observar el grado de aceptación de la masetta de valores si les llama la atención o no

**MASETA DE VALORES:** Se trata de una masetta de madera con que se da a cada usuario de emisión y con ella una bolsa de plantas hechas de maderas de diferentes colores cada color significa un valor de la empresa, lo que trata es que cada trabajador de una flor a su compañero que más lo identifique, este ayudara a que los valores de cada persona sean reforzados por la importancia que le da y cada trabajador sepa que valores les faltan desarrollarmás para poder ser mejor cada día.

- Describir cómo reaccionan los colaboradores después de explicar el proceso

Se le describe el significado de cada color es decir a que valor representa



## **2.- DESPUES DEL REPARTO DE PLANTAS DE VALORES / USTED ES EL CAMBIO**

- Observar y analizar cómo se sienten los trabajadores frente al proceso de entrega y recepción de las plantas de los valores

## **3.- DESPUES DEL PROYECTO**

- Analizar cómo se comprometen los colaboradores frente al proyecto de maseta de valores
  - Tomar un ejemplo concreto de emisión para ver el desarrollo de el
- Observar el desarrollo de trabajo de emisión referente a alguna emisión de una póliza grande para ver cómo trabajan en grupo



## FICHA DE OBSERVACION TALLER

### 1.- PRIMEROS DIAS

- Observar la reacción de los trabajadores cuando van llegando al taller

Taller: El taller tiene la finalidad de trabajar en grupo y ver la importancia de la integración y profesionalismo en el área y el liderazgo de todos los del área referente a su trabajo

Los temas que se hablaron es : trabajo en equipo , comunicación entre colaboradores de diferente rangos

- Observar la reacción de los trabajadores frente a la llegada de los jefes superiores

### 2.- DURANTE EL TALLER

- Como se desarrollan los colaboradores frente a las dinámicas

Dinámicas:

**A CIEGAS:** Se trata de formar grupos según el número que te dan con los cerrados , vendados para demostrar que cuando no existe comunicación entre los colaboradores es como caminar con los ojos cerrados

**SI TU FUERAS EL JEFE:** es que varias parejas de jefes y colaboradores pasen al frente y traten de resolver un problema como harían ellos para llamarles la atención y hablar con su colaborador para poder solucionarlo.

**GRUPO:** hacer un grupo donde pudieran resolver varias preguntas con información diferente pero complementaria donde cada persona tiene un rol y demostrar su organización y que tan importante es la integración y la comunicación.

- La sinceridad de los colaboradores a opinar.

### 3.- RETROALIMENTACION

- Ver la reacción de los colaboradores frente a los correos de Retroalimentación.
- La retroalimentación será por medio de correos electrónicos con frases motivadoras para recordar lo aprendido en el taller.
- Observar como recuerdan el taller y que cosas se acuerdan mas.
- En ese correo se hará una pregunta sobre algún tema aprendido.

## **2.3 CAMPO DE VERIFICACIÓN**

### **2.3.1 ÁMBITO**

AREA DE EMISION EMPRESA LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA.

### **2.3.2 TEMPORALIDAD**

ENERO 2012 A SETIEMBRE 2012.

### **2.3.3 UNIDADES DE ESTUDIO: -UNIVERSO, -MUESTRA**

#### **UNIVERSO**

La positiva está dividida en dos zonas regionales que es:

#### **Región sur y Región norte**

- **La región norte:** es por lima y sus provincias cabe recalcar que las pólizas emitidas en esa región son distintas igual que su manera de emitir y sus procedimientos
- **La región sur :** consta de Trujillo, Arequipa, Cusco Donde Arequipa en la cede principal puesto que tiene 18 emisores que trabajan ahí mientras que en Trujillo solo hay 1 y en cusco 2 monopolizando todas las emisiones de las pólizas de la región sur en Arequipa

Por ello se tomó como muestra solo los emisores de la ciudad Arequipa los cuales son 18 personas que es nuestro universo.

#### **MUESTRA**

La muestra que tomamos de nuestro universo fueron todos es decir las 18 personas por la cantidad de personas.

## **2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.4.1 CUESTIONARIO:**

Fuente de información primaria , con ella se pretende obtener información relevante acerca de la aceptación de proyectos de valores y integración:

- Flexibilidad y versatilidad
- Se puede realizar demostraciones
- Observar lo que hacen los entrevistados
- Rapidez del estudio

### **2.4.2 GUÍA DE OBSERVACIÓN:**

La observación supone el registro del comportamiento del individuo, objeto, acontecimiento, evento, Por lo general va de la mano con otras técnicas de recojo de datos.

## **2.5 RECURSOS NECESARIOS**

### **2.5.1 HUMANOS**

Se necesitara personal (1 personas) para realizar las fichas de observación.

### **2.5.2 MATERIALES**

Se necesitara encuestas, fichas de observación según el número de personas que encuestaremos ya anteriormente especificado el sistema adecuado para la sistematización de datos.

### 2.5.3 FINANCIEROS

Se necesitara fondos financieros para poder cubrir con los gastos de copias, pasajes para ir a la ciudad de Tacna y la movilidad en esa ciudad y con el pago de las personas que realizaran las encuestas.





### 3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 3.1 DESCRIPCION

##### 3.1.1 MASETA DE VALORES

Se trata de una maseta de madera con que se da a cada usuario de emisión y con ella una bolsa de platas hechas.

de maderas de diferentes colores cada color significa un valor de la empresa lo que se trata es que cada trabajador de la flor a su compañero que más lo identifique.

Este ayudara a que los valores de cada persona sean reforzados por la importancia que se le da y que cada trabajador sepa que valores les faltan desarrollarlos más para poder ser cada día.

La maseta de valores tiene fundamento en la misión y visión de la compañía.

#### VISIÓN

“Ser la mejor opción del mercado asegurador”

#### MISIÓN

“Somos una empresa experta en *gestión de riesgos* enfocada en lograr una *alta penetración* de mercado a través de nuestros *productos innovadores*, utilizando *múltiples canales* de acceso, con *excelencia y rapidez* de respuesta en nuestro servicio”.

La imagen del proyecto es la que está a continuación:



### 3.1.2 TALLER DE VALORES

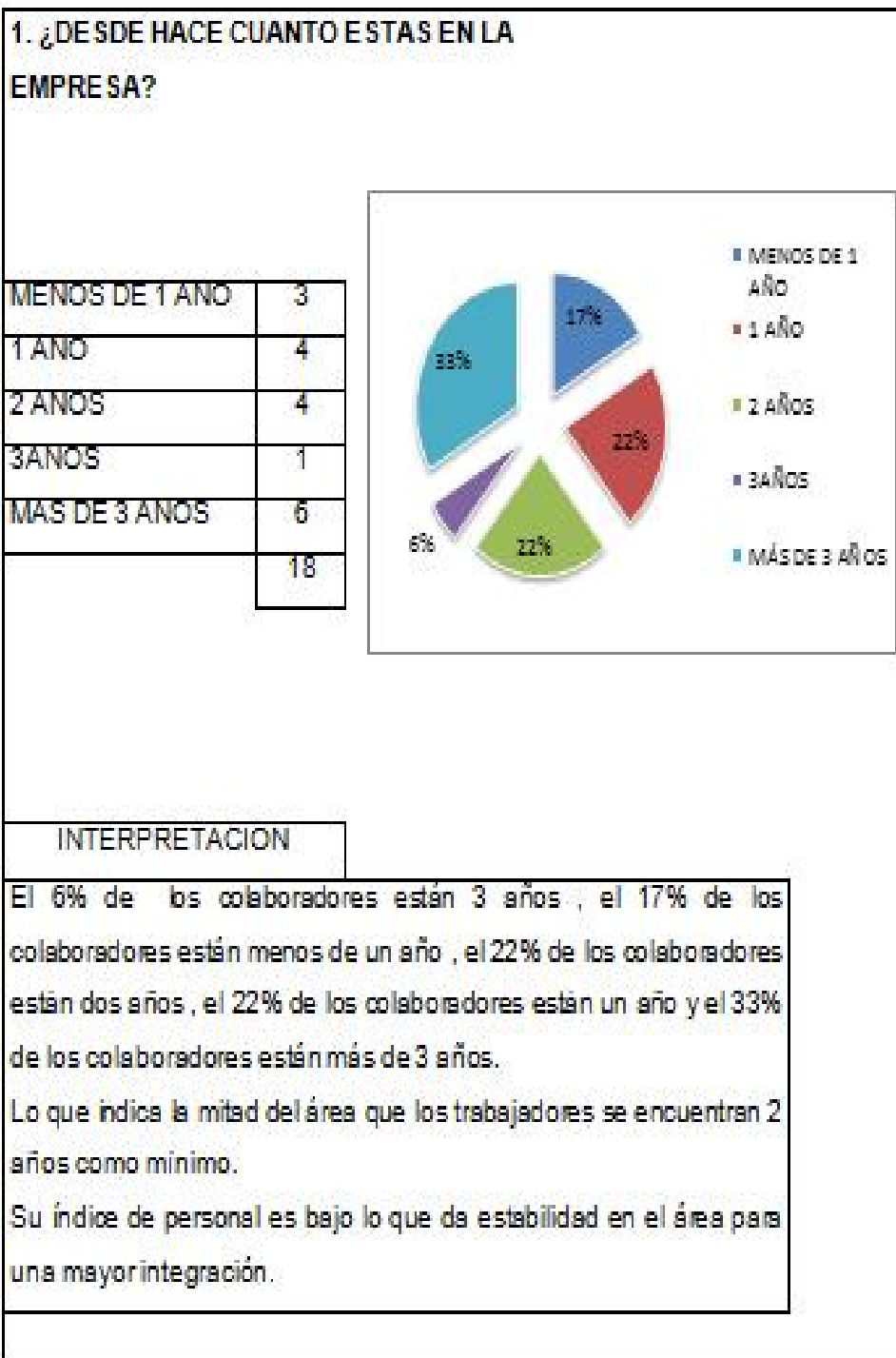
El taller tiene la finalidad de trabajar en grupo y ver la importancia de la integración y profesionalismo en el área y el liderazgo de todos los del área referente a su trabajo.





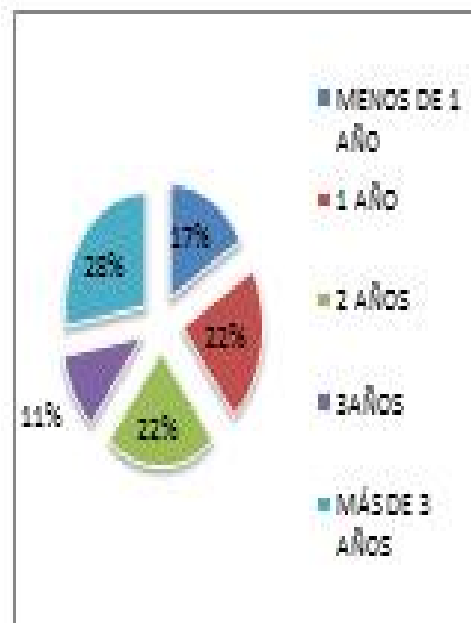
### 3.2 ENCUESTA

#### 3.2.1 ENCUESTA ANTES DE LOS PROYECTOS



## 2. ¿DE SDE HACE CUANTO ESTAS EN EL AREA?

MENOS DE 1 AÑO	3
1 AÑO	4
2 AÑOS	4
3 AÑOS	2
MÁS DE 3 AÑOS	5
	18



### INTERPRETACION

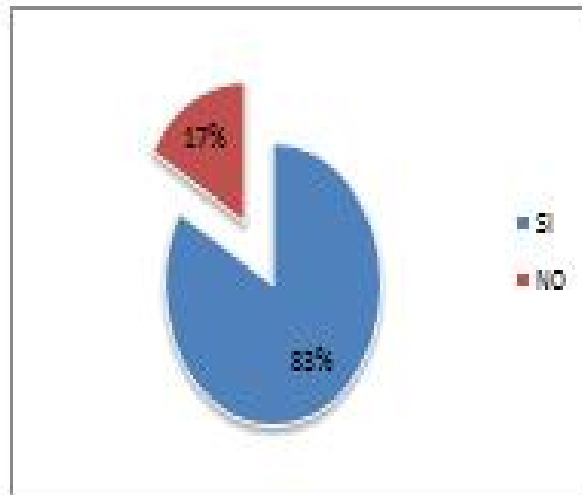
El 11% de los colaboradores están 3 años, el 17% de los colaboradores están menos de un año, el 22% de los colaboradores están dos años, el 22% de los colaboradores están un año y el 28% de los colaboradores están más de 3 años.

Lo que indica La mayoría se ha iniciado en el área y ha ascendido en la misma área lo que hace suponer que hay líneas de carrera en el área.

Fuente: Elaboración propia

3. ¿CREE S QUE LA EMPRESA SE  
PREOCUPA POR TI?

SI	15
NO	3
	18



**INTERPRETACION**

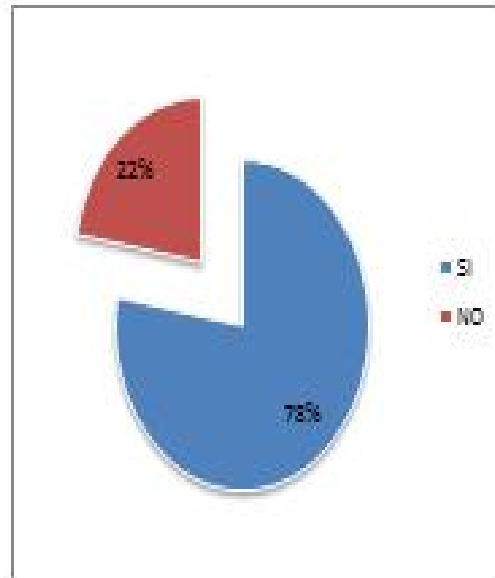
El 17% de los colaboradores creen que no la empresa se preocupa por ellos, el 83% de los colaboradores creen que si la empresa se preocupa por ellos.

Lo que indica que La mayoría cree que la empresa si le da importancia al trabajador con una serie de beneficios lo que hace que cada personal tenga un buen grado de integración.

Fuente: Elaboración propia

4. ¿CONSIDERAS QUE TE LLEVAS BIEN  
CON TODA TU AREA?

SI	14
NO	4
	18



INTERPRETACION

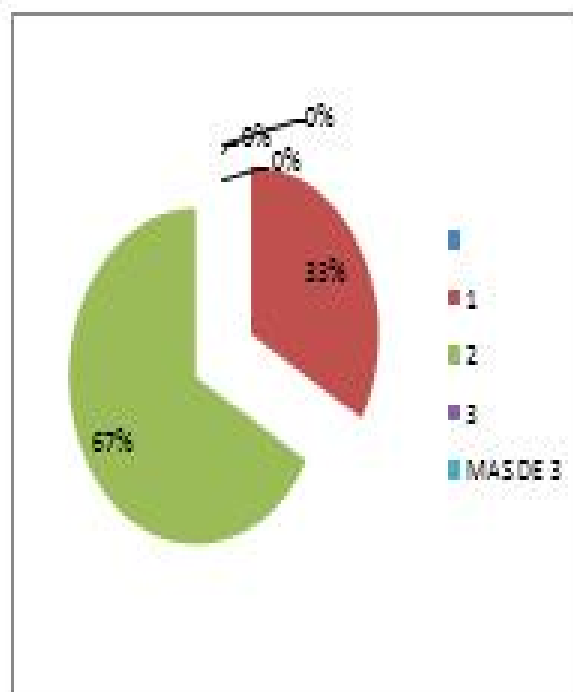
El 22% de los colaboradores consideran que no se llevan bien con toda su área, el 78% de los colaboradores consideran que si se llevan bien con toda su área.

Esta pregunta da conocer las diferencias que puede haber en el grupo y el desequilibrio en lo que vendrá hacer la integración del área que podríamos tomarlo como indicador no obstante hay que recalcar que el 78% está bien integrada al área lo que manifiesta que la mayor parte del área está comprometida.

Fuente: Elaboración propia

5. SI ES NO ¿CON CUANTAS PERSONAS TE LLEVAS MAL?

1	1
2	2
3	0
MÁS DE 3	0
	3



INTERPRETACION

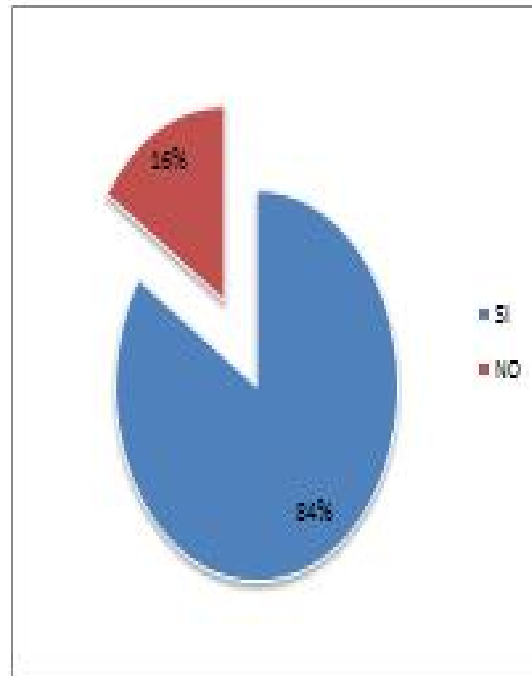
El 67% de los colaboradores que consideran que no se llevan bien con toda su área se llevan mal con 2 personas, El 33% de los colaboradores que consideran que no se llevan bien con toda su área se llevan mal con 1 persona.

Lo que indica que esta pregunta se relaciona mucho con la pregunta 4 es decir manifiesta que la mayoría se lleva bien con todos y 18% ha tenido diferencias con una a dos personas.

Fuente: Elaboración propia

6. ¿SIENTES QUE EXISTE INTEGRIDAD EN TU AREA?

SI	15
NO	3
	18



INTERPRETACION

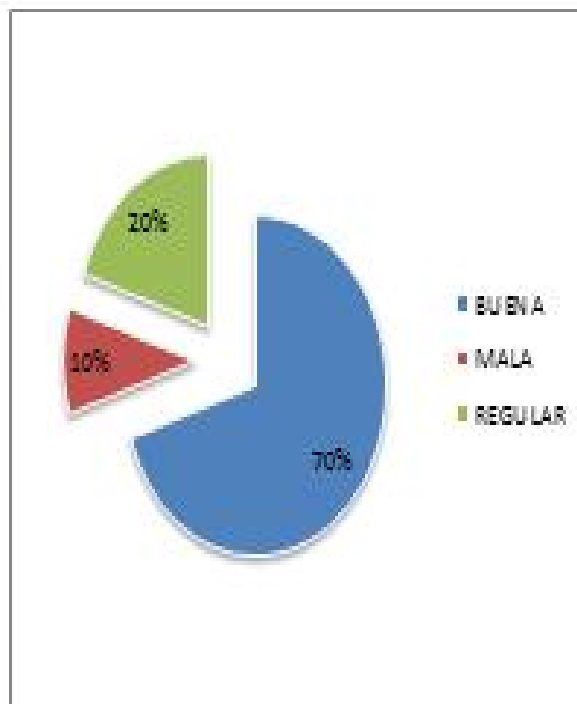
El 16% de los colaboradores siente que no existe integridad en su área, el 84% de los colaboradores siente que si existe integridad en su área.

Lo que indica que la mayoría del área se siente integrado al área este indicador da a conocer que la comunicación es bueno lo que también podemos observar que hay un mínimo que aún no se siente integrado al área que es un 16% de ello.

Fuente: Elaboración propia

7. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA?

BUENA	12
MALA	2
REGULAR	4
	18



INTERPRETACION

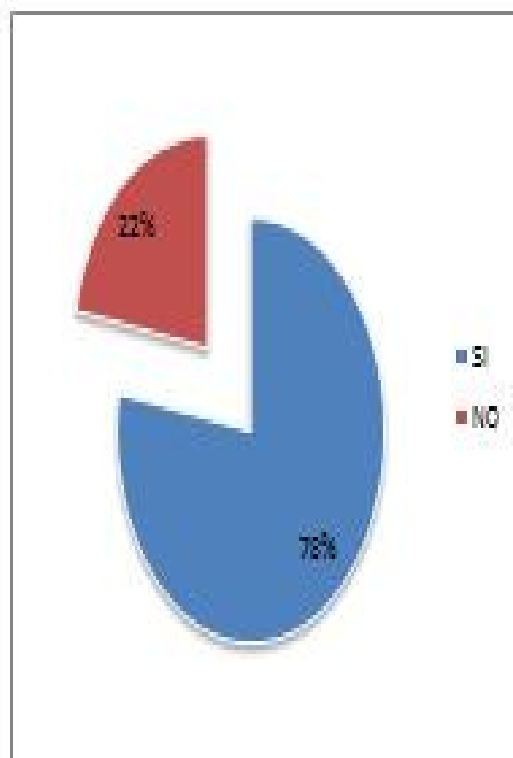
El 70% de los colaboradores califican a su clima laboral como bueno , el 20% de los colaboradores califican a su clima laboral como regular , el 10% de los colaboradores califican a su clima laboral como malo.

Lo que indica que la mayoría indica que el clima laboral es bueno lo que nos hace suponer que es por la integración que existe en el área y la comunicación, no obstante hay personas que calificaron como no tan buena por lo que podemos decir regular, lo que buscaremos es mejorar esos indicadores.

Fuente: Elaboración propia

### 8. ¿TE SIENTES APOYADO POR TU JEFE INMEDIATO?

SI	14
NO	4
	18



#### INTERPRETACION

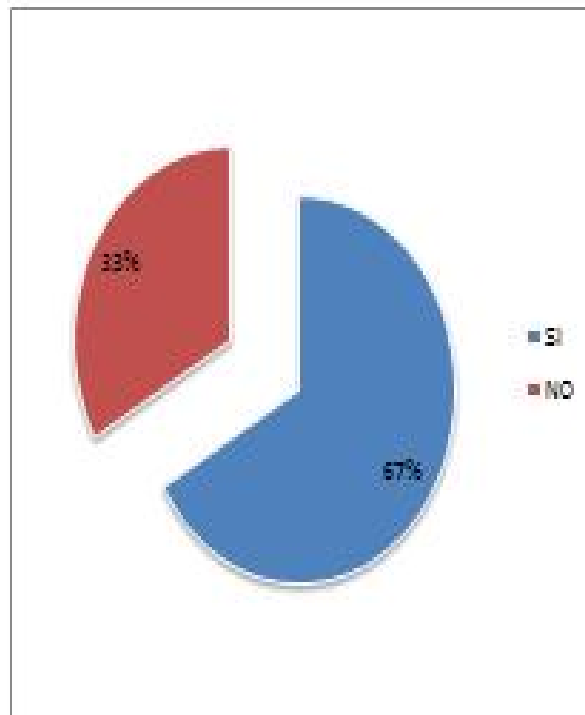
El 22% de los colaboradores no se sienten apoyados por su jefe inmediato, el 78% de los colaboradores se sienten apoyados por su jefe inmediato.

Lo que indica que la comunicación con el jefe de área en su mayoría es positiva pero resalta también que hay un negativo del 22% lo que estaría causando un clima laboral no tan agradable.

*Fuente: Elaboración propia*

9. ¿TE SIENTES APOYADA POR TU JEFE SUPERIOR?

SI	12
NO	6
	18



INTERPRETACION

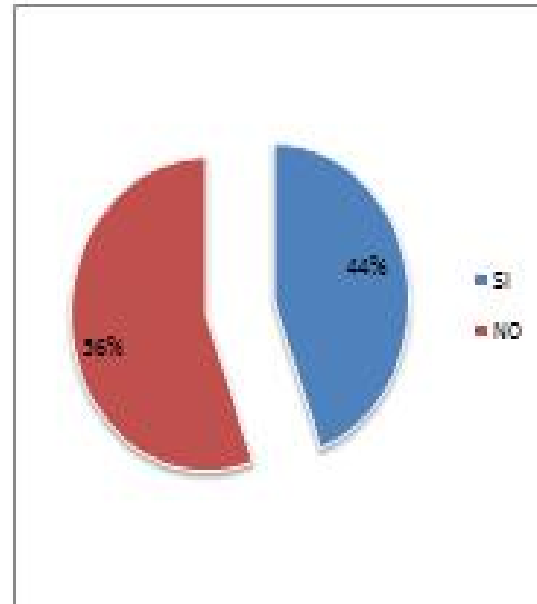
El 33% de los colaboradores no se sienten apoyados por su jefe superior, el 67% de los colaboradores se sienten apoyados por su jefe superior

La comunicación con el jefe inmediato en su mayoría es algo pero resalta también que hay un negativo del 33% lo que estaría causando seguro un clima laboral no tan agradable

Fuente: Elaboración propia

10. ¿TIENDES A SENTIRTE APOYADO POR TU AREA CUANDO TIENES ALGUNA DIFICULTAD?

SI	8
NO	10
	18



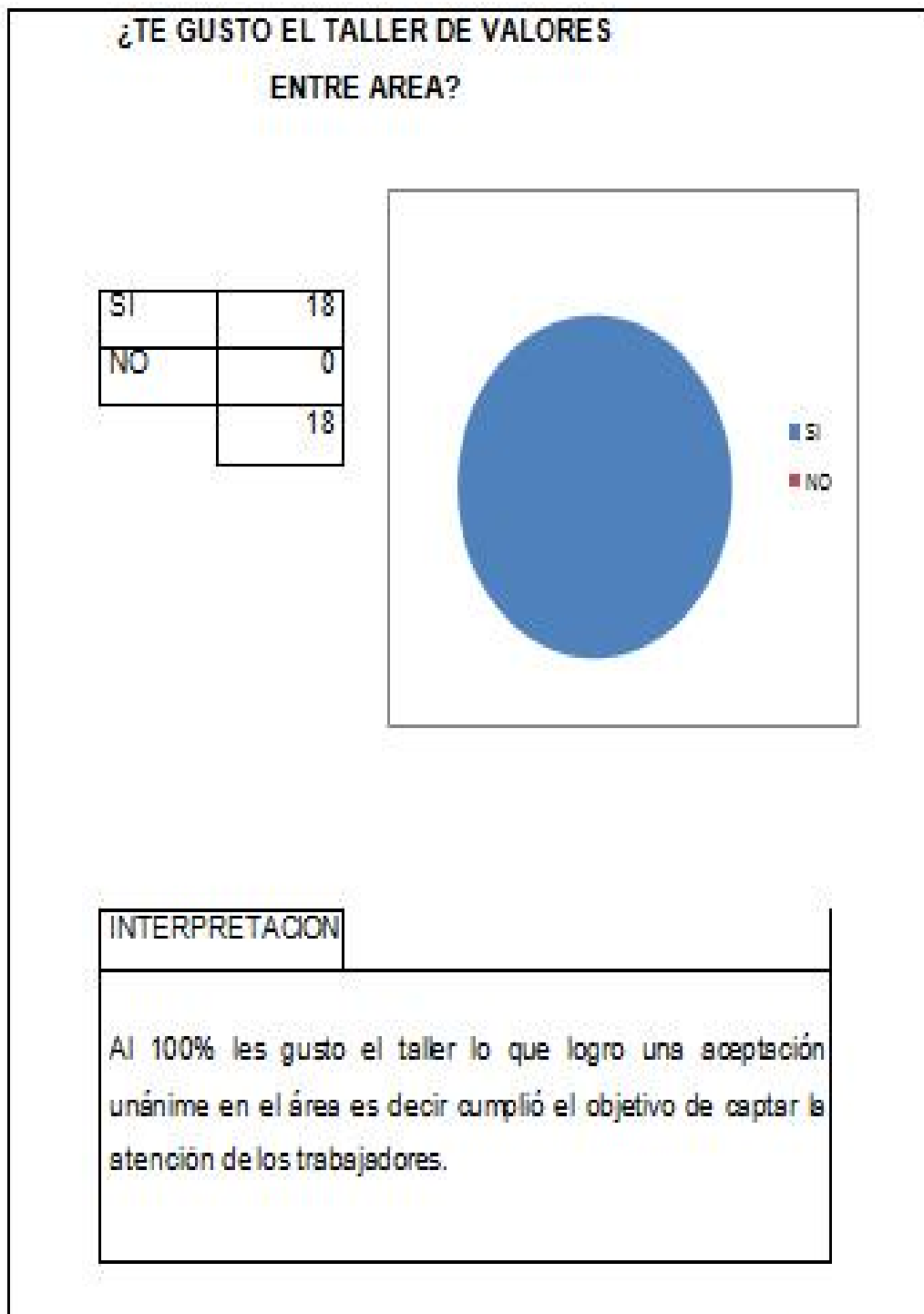
#### INTERPRETACION

El 44% de los colaboradores no se sienten apoyados por su área cuando tienen alguna dificultad, el 56% de los colaboradores se sienten apoyados por su área cuando tienen alguna dificultad.

Este indicador da a conocer el trabajo en grupo el cual no es tan bueno lo que da a entender que al momento de solucionar problemas los compañeros no suelen ayudar a resolver estos, más bien lo individualizan.

*Fuente: Elaboración propia*

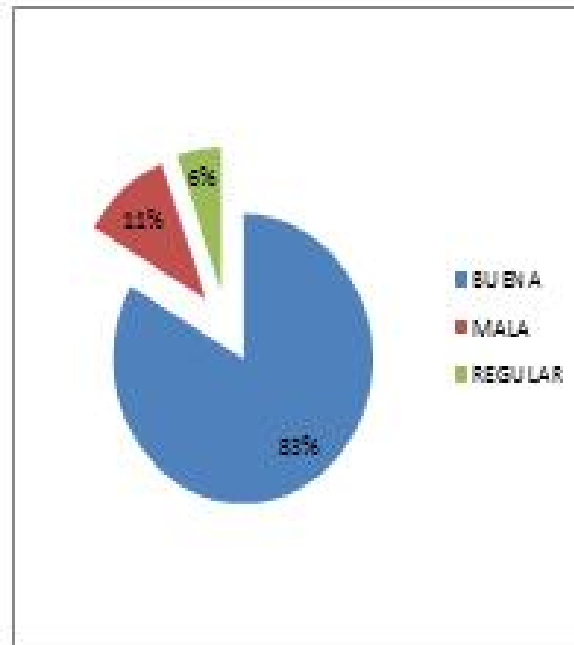
### 3.2.2 ENCUESTA DE PUESTOS DE LOS PROYECTOS



*Fuente: Elaboración propia*

2. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL  
EN TU AREA?

BUENA	15
MALA	2
REGULAR	1
	18



INTERPRETACION

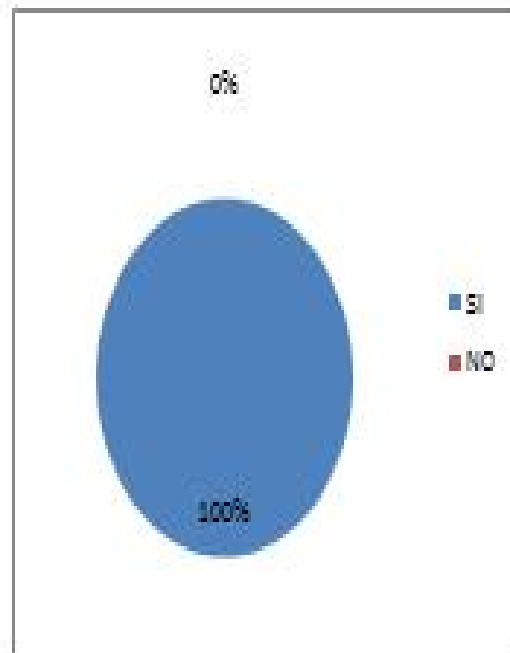
El 11% de los colaboradores califica a su clima laboral como mala, El 5% de los colaboradores califica a su clima laboral como mala y El 83% de los colaboradores califica a su clima laboral como buena

La percepción del clima laboral ha mejorado notablemente obteniendo el 70% de los trabajadores, la califican como buena es decir se logró interactuar a los trabajadores como compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia

### 3. ¿TE ACUERDAS DE LA MACETA DE LOS VALORES?

SI	18
NO	0
	18



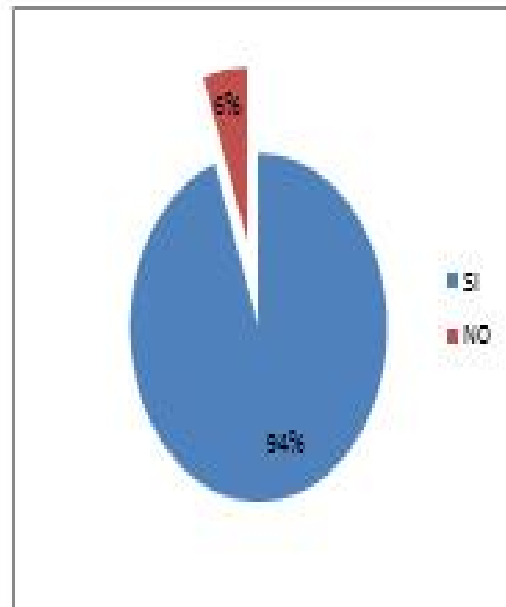
#### INTERPRETACION

El 100% de los colaboradores si se acuerdan de la maceta de valores. por lo que indica que la percepción de las macetas de valores fue positiva todos se acuerdan y valbran la maceta de valores y muchos de ellos aun las tienen en sus escritorios.

*Fuente: Elaboración propia*

**4. ¿CREE S QUE LA EMPRESA SE  
PREOCUPA POR TI?**

SI	17
NO	1
	18



**INTERPRETACION**

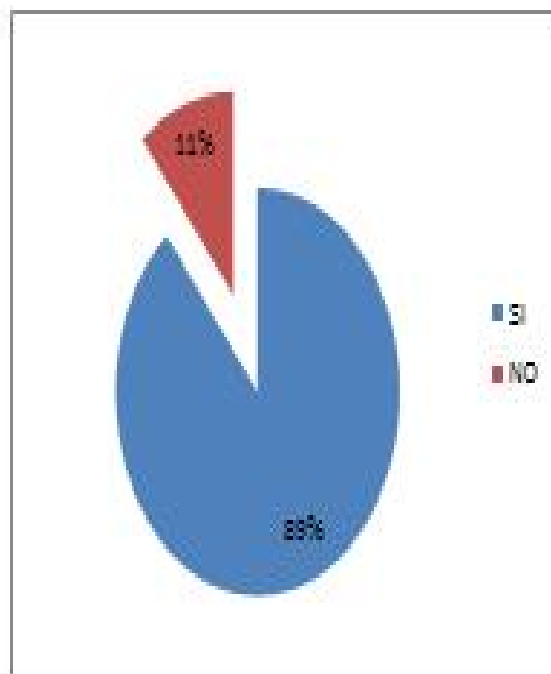
El 6% de los colaboradores considera que la empresa no se preocupa por él y el 94% de los colaboradores considera que la empresa si se preocupa por él.

La percepción de la empresa es que se preocupa por el trabajador, ayudo que el trabajador identifique con la empresa.

*Fuente: Elaboración propia*

5. ¿TE SIENTES MEJOR AHORA CON TU AREA?

SI	16
NO	2
	18



INTERPRETACION

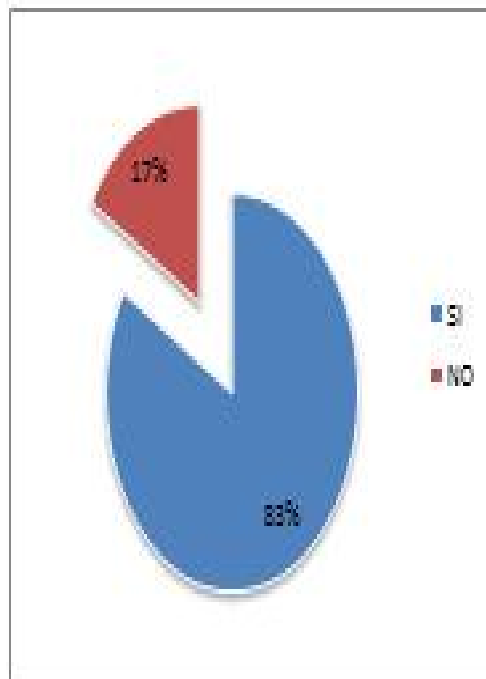
El 11% de los colaboradores considera que no se siente mejor ahora en su área y el 89% de los colaboradores considera que si se siente mejor ahora en su área.

La mayoría cumplió el objetivo de los proyectos es decir tener un buen ambiente laboral lo que trae consigo un resultado del 89% siendo muy alentador.

Fuente: Elaboración propia

6. ¿SIENTES QUE EXISTE INTEGRIDAD EN TU  
AREA?

SI	15
NO	3
	18



INTERPRETACION

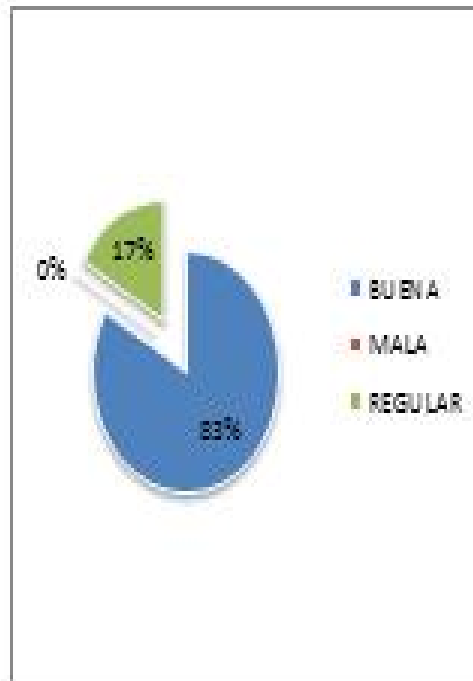
El 17% de los colaboradores no se sienten integrados en su área, y el 83% de los colaboradores si se sienten integrados en su área.

La mayoría se siente integrado al área lo que trae de por sí, más estabilidad para el área y por lo tanto buen clima laboral.

Fuente: Elaboración propia

7. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA?

BUENA	15
MALA	0
REGULAR	3
	18



INTERPRETACION

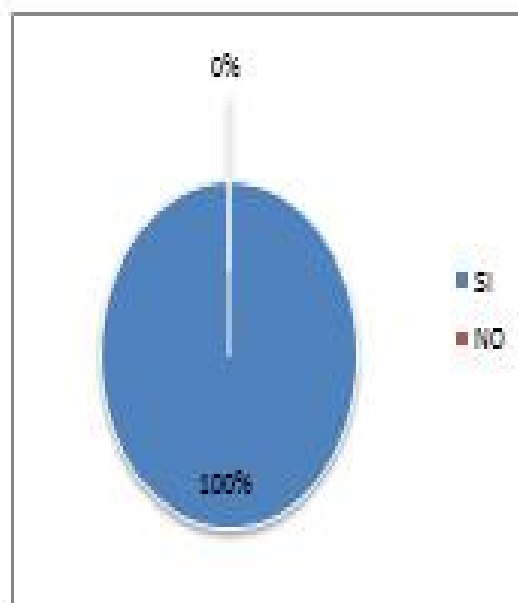
El 0% de los colaboradores califica a su clima laboral como mala, El 17% de los colaboradores califica a su clima laboral como regular y El 83% de los colaboradores califica a su clima laboral como buena.

El clima laboral ha mejorado notablemente en el área lo que da como resultados positivos las actividades realizadas.

Fuente: Elaboración propia

8. ¿SIENTES ALGUN CAMBIO EN TU  
JEFE SIENTE QUE TIENE  
PREDISPOSICION PARA AYUDARTE?

SI	18
NO	0
	18



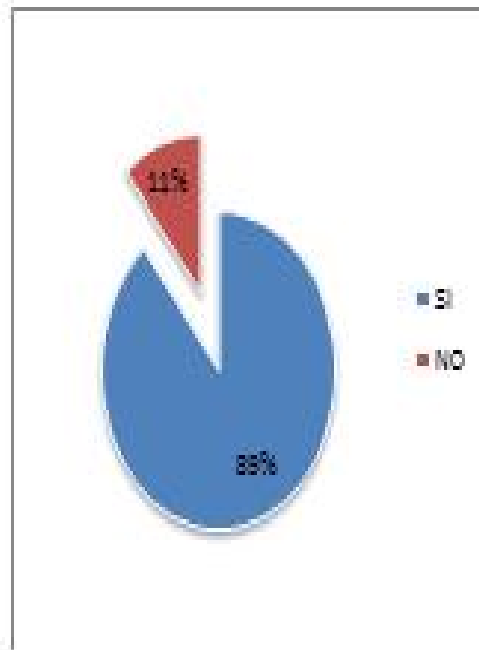
#### INTERPRETACION

El 100% opinaron que existen cambios notorios en los jefes con las actividades realizadas por lo tanto los objetivos de lo realizado fue satisfactorio para el área y el trabajador.

Fuente: Elaboración propia

**9. ¿TIENDES A SENTIRTE APOYADO POR TU AREA CUANDO TIENES ALGUNA DIFICULTAD?**

SI	16
NO	2
	18



**INTERPRETACION**

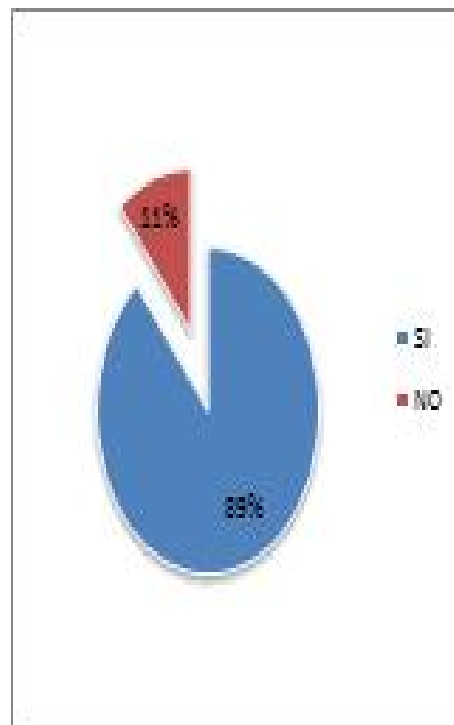
El 11% de los colaboradores no se sienten apoyados por su área cuando existe una dificultad, el 78% de los colaboradores si se sienten apoyados por su área cuando existe una dificultad.

La mayoría se siente apoyado lo que hace que el área sea cada vez más fuerte y unida haciendo que resaltar los valores hace que cada persona quiera ser mejor.

Fuente: Elaboración propia

10. ¿CONSIDERAS QUE TE LLEVAS BIEN CON TODA TU AREA?

SI	16
NO	2
	18



INTERPRETACION

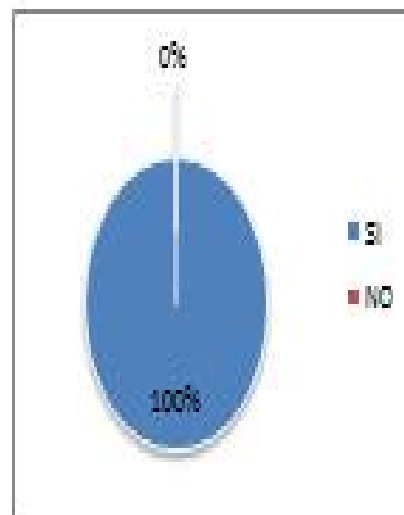
El 11% de los colaboradores consideran que no se llevan bien con toda su área, el 89% de los colaboradores consideran que si se llevan bien con toda su área.

En el área la mayoría de personas se llevan bien lo que da un buen resultado en este aspecto que influye mucho en el rendimiento y el trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia

11. ¿SIENTES QUE TE SIENTES MEJOR AHORA CON TU AREA?

SI	18
NO	0
	18



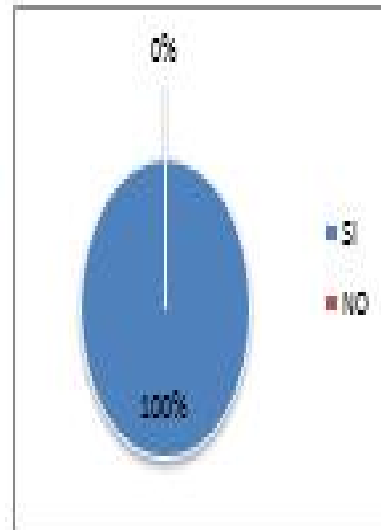
INTERPRETACION

El 100% han notado un gran cambio en su área lo que da un resultado positivo y una predisposición a una buena comunicación entre áreas.

Fuente: Elaboración propia

12. ¿SIENTES QUE ESTAS MAS INTEGRADO A TU AREA DE SPUES DEL TALLER?

SI	18
NO	0
	18



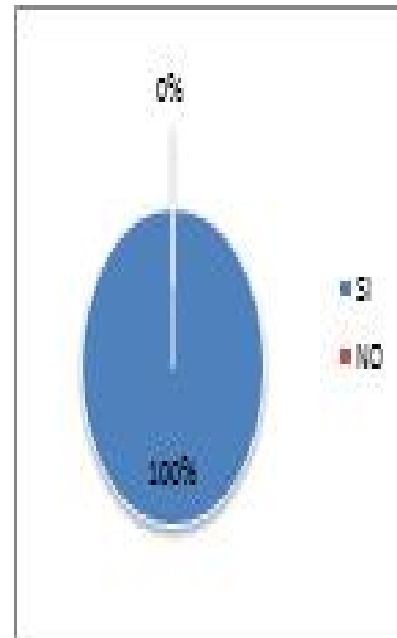
#### INTERPRETACION

El 100% sienten un mejor clima organizacional trae consigo un sentimiento de integración hacia el área.

Fuente: Elaboración propia

13. ¿ SABES QUE ES LA MACETA DE LOS VALORES?

SI	18
NO	0
	18



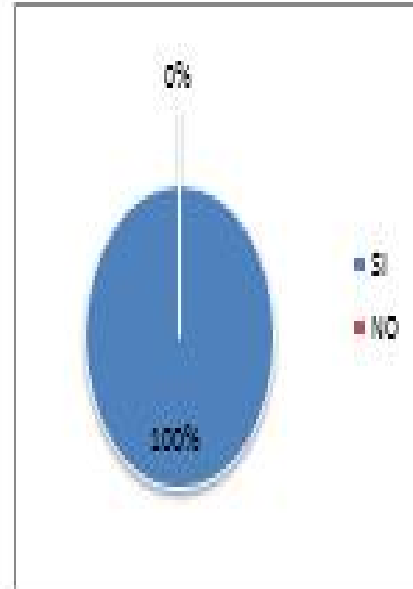
INTERPRETACION

El 100% reconocen el nombre de la maceta de valores porque todos manifiestan un grado de reconocimiento de sus valores con este sistema.

Fuente: Elaboración propia

14. ¿TE GUSTO LA MASETA DE NUESTROS VALORES?

SI	18
NO	0
	18



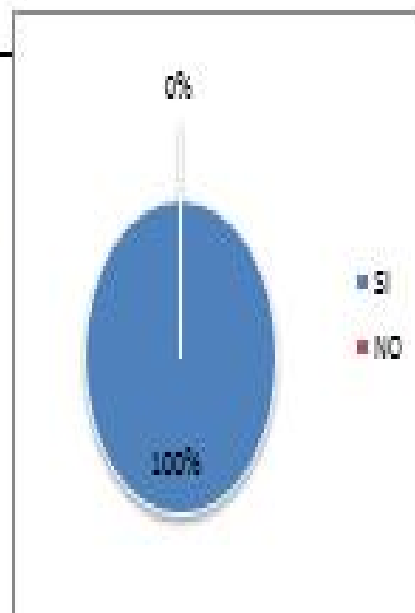
INTERPRETACION

El 100% le gusto la masetta de valores puesto que hace resaltar sus valores y a su vez ser reconocidos ante el área por ellos

Fuente: Elaboración propia

15. ¿TE SENTISTE VALORADO AL QUE RECONOCIERAN TUS VALORES?

SI	18
NO	0
	18



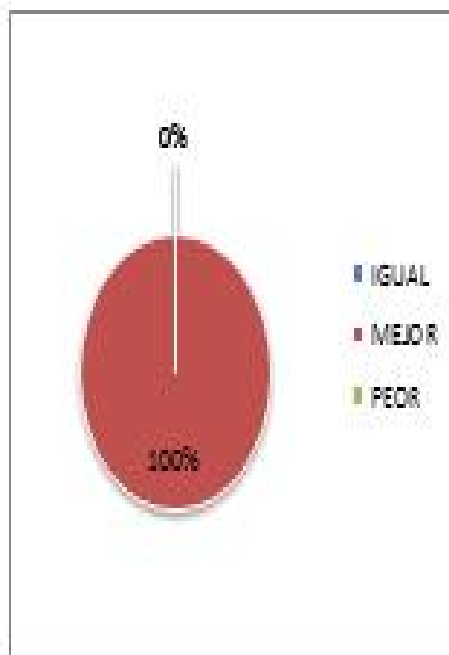
INTERPRETACION

El 100% le gusta ser reconocido y que mejor ante el área donde trabajas donde se para la gran parte del día.

Fuente: Elaboración propia

16. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA DE SPUE S DE LOS PROYECTO S?

IGUAL	0
MEJOR	18
PEOR	0
	18



#### INTERPRETACION

El 100% opinaron que existen cambios notorios en el clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia

**17, ¿DESPUES DEL TALLER Y DE LA MACETA DE VALORES  
COMO TE SIENTES HOY EN DIA?**

1	Bien mejor
2	Más valorado por mis compañeros
3	Creo que hay más comunicación
4	
5	Se siente mejor haber opinado sobre la comunicación con los jefes
6	Siento que el jefe quiere integrarse más a nuestro grupo de trabajo
7	
8	
9	Bien
10	Con más ganas de trabajar
11	Con muchas expectativas para el año 2013
12	Conozco más a mis compañeros
13	Siento que puedo opinar sin miedo
14	Con mejor clima organizacional
15	
16	
17	Mejor
18	Mas único con la empresa

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.2 FICHA DE OBSERVACION

#### 3.2.1 FICHA DE MASETA DE VALORES

<b>FICHA DE MASETA DE VALORES</b>
<b>1.- PRIMEROS DIAS</b>
Los trabajadores del área de emisión no le toman importancia a las masetas entregadas puesto que cada uno está concentrado en su trabajo y porque recién se explicara el proyecto
Después de explicar el proceso del reparto de plantas cada uno de los compañeros dan las plantas a cada uno de sus compañeros dan las plantas según lo que piensan
<b>2.- DESPUES DEL REPARTO DE PLANTAS DE VALORES / USTED ES EL CAMBIO</b>
Varias personas se sorprenden a tener ciertas plantas y otras personas se nota que se sienten augusto con las plantas que tienen cada uno y a la vez varias personas miran que no tienen algunos colores en su maceta
<b>3.- DESPUES DEL PROYECTO</b>
Cada persona se siente comprometido en los valores que les faltó así también apoyan en el grupo en los valores en los que fueron mejores, eso se deja ver en la emisión de una póliza de albis la cual es muy grande y numerosa la cual su emisión fue en menos de los planificado.

### 3.2.2 FICHA DE OBSERVACION TALLER

<p><b>FICHA DE OBSERVACION TALLER</b></p>
<p><b>1.- PRIMEROS DIAS</b></p>
<p>Los trabajadores van por compromiso, hay trabajadores que llaman al taller una pérdida de tiempo , algunos también, en su mayoría los nuevos están entusiasmados con el taller por ser algo nuevo , varias personas a su vez están sorprendidos a que todos vayan desde los jefes inmediatos hasta jefes regionales.</p>
<p><b>2.- DURANTE EL TALLER</b></p>
<p>Mediante dinámicas la gente se va soltando permitiendo se más sinceros en sus opiniones, a su vez se observa que todos dan sus puntos de vista y a su vez sus observaciones sobre el área.</p>
<p><b>3.- RETROALIMENTACION</b></p>
<p>Los correos enviados son de gran ayuda y hacen recordar de la bonita vivencia del taller lo que hace que termine en chistes y terminando en una mejor comunicación.</p>

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron después de obtener resultados fueron:

1. Se demostró que los talleres hechos en el 2012 trajo mejoras por lo que se comprobó que la incursión constante de ellos traerá cambios positivos en el clima laboral.
2. Los programas ayudaron a la integración del personal nuevo en el área y su identificación con la institución a ser valorado por ellos por sus valores.
3. La percepción del clima laboral es buena en su centro de trabajo pero con programas de incentivos puede mejorarlo porque siempre existe algo que incomoda al trabajador que hace que su rendimiento no sea al 100%.
4. El taller de feedback ayudo a practicar la forma idónea de comunicación y de ordenes entre jefe inmediato, jefe general y trabajador lo que trajo consigo que la comunicación entre ellos sea más fluida.
5. La aceptación entre los trabajadores fue también un éxito puesto que en el taller se conocieron más por lo tanto se integraron por ser reconocidos por sus valores.
6. La retroalimentación constante trae consigo crear una cultura organizacional el cual sea idónea para un clima adecuado para el trabajador.
7. Los horarios fueron factibles para el personal lo que logro la asistencia al 100% de ellos.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se obtuvieron después de obtener resultados fueron:

- Los talleres y proyectos deben ser constantes para que la cultura organizacional sea el cimiento para un clima organizacional idóneo para el trabajador.
- Deben haber talleres especiales para los nuevos para que se integren al área antes de los talleres de comunicación para que tengan resultados más óptimos.
- Los programas propuestos tuvieron éxito puesto que los trabajadores pero se debe tomar nuevos temas de ayuda como es el caso de que no les gusta las presiones superiores ni la poca definición de las funciones de los colaboradores.
- Debe haber reuniones más seguidas donde se pueda conversar sobre temas en conflicto en la comunicación entre los colaboradores.
- Se puede incorporar un sistema de correos de cumpleaños donde además de felicitar a los cumpleañoseros se pueda saber un poco más de cada uno para la mejor integración.
- Se debe realizar retroalimentación de los puntos más resaltantes de los talleres puede ser por medio de correos para que los trabajadores mantengan un ambiente armonioso.
- Los trabajadores necesitan que los talleres sean en horarios factibles para ellos y con comodidad de movilidad para que ellos puedan estar a gusto en esos talleres en vez de tomarlo como una obligación.

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Ander Egg – E. (1982) **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Humanitas.
- Armstrong M (1991). **Gerencia de Recursos Humanos**. Fondo Editorial Legis.
- Brow W y Moberg D (1990). **Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral**. México: Editorial Limusa.
- Brunet L (1999). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias**. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato I (1989). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. México. Mc. Graw – Hill Interamericana de México:S.A.
- Chiavenato I (1994). **Administración de Recursos Humanos**. Bogotá: Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.
- Dessler G (1979). **Organización y Administración: enfoque situacional**. México: Prentice Hall.
- Escorihuela L (1994). **El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Guerra Aérea. Caracas.



**CRONOGRAMA**

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
ANALISIS PREVIO	■			
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA Y ENUNCIADO	■			
DETERMINAR EL TIPO DE INVESTIGACION	■			
DETERMINACION DE LAS VARIABLES	■			
DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS	■			
PREPARACION DE INSTRUMENTOS		■		
REDACCION DE LOS INSTRUMENTOS A USAR		■		
REALIZACIÓN DE ENCUESTAS			■	
RECOLECCION DE DATOS/OBSERVACION			■	
TABULACION DE DATOS			■	
DESARROLLO DEL CONTENIDO				■
ELABORACION FINAL DE INFORME				■

**ANEXO**

**COMPROBACION DE HIPOTESIS**

**ANALISIS MEDIANTE LA CORRELACION DE PEARSON Y  
COMPROBACION DE HIPOTESIS**

**Medidas simétricas**

	<b><u>VALOR</u></b>	<b><u>Error</u></b> <b><u>Tip.</u></b> <b><u>Asint<sup>a</sup></u></b>	<b><u>T</u></b> <b><u>Aproximada<sup>b</sup></u></b>	<b><u>Sig.</u></b> <b><u>aproximada</u></b>
<u>Intervalo por</u> <u>intervalo</u> <u>R de</u> <u>                  </u> <u>Pearson</u>	-,490	,129	-3,005	,005 <sup>C</sup>
<u>Ordinal por</u> <u>ordinal</u> <u>Correlación</u> <u>                  </u> <u>De</u> <u>                  </u> <u>Spearman</u>	-,489	,131	-2,995	,005 <sup>C</sup>
<u>N de casos</u> <u>validos</u>	18			

**REGLA DE DECISION DE PEARSON**

**ESCALA DE VALORES**

<b><u>DE</u></b>	<b><u>A</u></b>	<b><u>INTERPRETACION</u></b>
	±0.00	Correlación Nula
±0.01	0.19	Correlación muy baja
±0.20	0.39	Correlación baja
±0.40	0.69	Correlación moderada

±0.70	0.89	Correlación alta
±0.90	0.99	Correlación muy alta
±1.00		Correlación Perfecta

### 3.2.1 ENCUETAS

#### ANTES DE LOS PROYECTOS

1. ¿DESDE HACE CUANTO ESTAS EN LA EMPRESA?

( ) MENOS DE 1 AÑO      ( ) 1 AÑO      ( ) 2 AÑOS      ( ) 3 AÑOS      ( ) MÁS DE 3 AÑOS

2. ¿DESDE HACE CUANTO ESTAS EN EL AREA?

( ) MENOS DE 1 AÑO      ( ) 1 AÑO      ( ) 2 AÑOS      ( ) 3 AÑOS      ( ) MÁS DE 3 AÑOS

3. ¿CREES QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR TI?

( ) SI      ( ) NO

4. ¿CONSIDERAS QUE TE LLEVAS BIEN CON TODA TU AREA?

( ) SI      ( ) NO

5. SI ES NO ¿CON CUANTAS PERSONAS TE LLEVAS MAL?

( ) 1      ( ) 2      ( ) 3      ( ) MAS DE 3

6. ¿SIENTES QUE EXISTE INTEGRIDAD EN TU AREA?

( ) SI      ( ) NO

7. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA?

( ) BUENA      ( ) MALA      ( ) REGULAR

8. ¿TE SIENTES APOYADO POR TU JEFE INMEDIATO?

( ) SI      ( ) NO

9. ¿TE SIENTES APOYAD POR TU JEFE?

( ) SI      ( ) NO

10. ¿TIENDES A SENTIRTE APOYADO POR TU AREA CUANDO TIENES ALGUNA DIFICULTAD?

( ) SI      ( ) NO



**DESPUES DE LOS PROYECTOS**

1. ¿TE GUSTO EL TALLER DE VALORES ENTRE AREA ?  
( ) SI            ( ) NO
2. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA?  
( ) BUENA      ( ) MALA      ( ) REGULAR
3. ¿TE ACUERDAS DE LA MACETA DE LOS VALORES?  
( ) SI            ( ) NO
4. ¿CREES QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR TI?  
( ) SI            ( ) NO
5. ¿ TE SIENTES MEJOR AHORA CON TU AREA?  
( ) SI            ( ) NO
6. ¿SIENTES QUE EXISTE INTEGRIDAD EN TU AREA?  
( ) SI            ( ) NO
7. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU EMPRESA?  
( ) BUENA      ( ) MALA      ( ) REGULAR
8. ¿SIENTES ALGUN CAMBIO EN TU JEFE SIENTE QUE TIENE PREDISPOSICION PARA AYUDARTE?  
( ) SI            ( ) NO
9. ¿ IENTES ALGUN CAMBIO EN TU JEFE INMEDIATOSIENTE QUE TIENE PREDISPOSICION PARA AYUDARTE?  
( ) SI            ( ) NO
10. ¿TIENDES A SENTIRTE APOYADO POR TU AREA CUANDO TIENES ALGUNA DIFICULTAD?  
( ) SI            ( ) NO
11. ¿CONSIDERAS QUE TE LLEVAS BIEN CON TODA TU AREA?  
( ) SI            ( ) NO
12. ¿SIENTES QUE TE SIENTES MEJOR AHORA CON TU AREA?  
( ) SI            ( ) NO
13. ¿SIENTES QUE ESTAS MAS INTEGRADO A TU AREA DESPUES DEL TALLER?  
( ) SI            ( ) NO
14. ¿SABES QUE ES LA MACETA DE LOS VALORES?  
( ) SI            ( ) NO
15. ¿TE GUSTO LA MASETA DE NUESTROS VALORES?  
( ) SI            ( ) NO
16. ¿TE SENTISTE VALORADO AL QUE RECONOCIERAN TUS VALORES?  
( ) SI            ( ) NO
17. ¿COMO CALIFICARIAS TU CLIMA LABORAL EN TU AREA DESPUES DE LOS PROYECTOS?  
( ) IGUAL      ( ) MEJOR      ( ) PEOR
18. ¿DESPUES DEL TALLER Y DE LA MACETA DE VALORES COMO TE SIENTES HOY EN DIA?