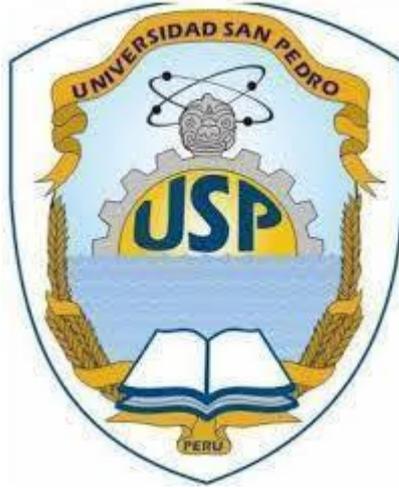


FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Clima laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash, Huaraz - 2017

Tesis para obtener el título de licenciada en Psicología

Autor:

Sanchez Gonzales, Zully Astrid

Asesor:

Castro Santiesteban, Martín

Huaraz - Perú

2018

1. PALABRA CLAVE

Clima Laboral

KEYWORD

Labor Climate

Líneas de Investigación

Salud Pública

2. TITULO

Clima Laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – 2017

3. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación sobre la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral en el Gobierno Regional de Ancash, corresponde a un estudio de tipo básico y descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores de las Áreas de Presupuesto, Infraestructura y Secretaria General del Gobierno Regional entre varones y mujeres.

El muestreo utilizado fue no probabilístico de participantes voluntarios y disponibles; para el recojo de la información, utilizándose para tal efecto se aplicó la Escala de Clima laboral CL – SPC en base a 50 ítems.

Los resultados analizados e interpretados reportan que en la dimensión de realización personal como primera dimensión del clima laboral 18 trabajadores determinando el 49.9% tienen una percepción de nivel bajo. En la dimensión de involucramiento personal, 17 trabajadores representando al 38.6 % tienen el nivel de percepción regular. En la dimensión de supervisión se encuentra a dos grupos conformados por 16 trabajadores cada uno, determinando el 36.3% que indican tener una percepción poco y regular respectivamente. En la dimensión comunicación se encuentra a 20 trabajadores determinando el 45.4 % que tienen una percepción regular. En cuanto a la dimensión de condiciones laborales, se ubican 19 trabajadores estableciendo el 43.1 % que tienen una percepción regular del clima laboral en la sede del Gobierno Regional.

Palabras clave: Clima laboral, percepción, realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

4. ABSTRACT

In the present work of investigation on the perception of the workers on the labor climate in the Regional Government of Ancash, corresponds to a study of basic and descriptive type, with a non-experimental and transversal design. The sample consisted of 44 workers from the offices of the Regional Government between men and women.

The sampling used was non-probabilistic of voluntary and available participants; for the collection of information, using the CL - SPC labor climate scale based on 50 items was used for this purpose.

The results analyzed and interpreted report that in the dimension of personal fulfillment as the first dimension of the work climate 18 workers, determining 49.9%, have a low-level perception. In the dimension of personal involvement, 17 workers representing 38.6% have the level of regular perception. In the dimension of supervision is two groups consisting of 16 workers each, determining 36.3% that indicate having a little perception and regular respectively. In the communication dimension, there are 20 workers, 45.4% of whom have a regular perception. Regarding the dimension of working conditions, 19 workers are located, establishing 43.1% that have a regular perception of the working environment in the headquarters of the Regional Government.

Keywords: Work climate, perception, personal fulfillment, personal involvement, supervision, communication and working conditions.

ÍNDICE

1. PALABRA CLAVE	II
2. TITULO	III
3. RESUMEN	IV
4. ABSTRACT	V
INDICE	VI
5. INTRODUCCION	1
5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	
5.1.1 Antecedentes	1
5.1.2 Fundamentación científica	5
a. El clima	5
b. Clima laboral	5
c. Teorías del clima laboral	6
5.2. Justificación de la investigación	12
5.3. Problema	14
5.4. Conceptualización y operacionalización de la variable	16
5.4.1 Definición conceptual	16
5.4.2 Definición operacional	16
5.5. Hipótesis	17
5.6. Objetivos	17
5.6.1. Objetivo general	17
5.6.2. Objetivos específicos	18
6. METODOLOGIA	19
6.1. Tipo y diseño de investigación	19
6.1.1. Tipo de estudio	19
6.1.2. Diseño	19
6.2. Población y muestra	19
6.2.1. Población	19
6.2.2. Muestra	19
6.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
6.3.1. La técnica	20
6.3.2. El instrumento	20

6.4. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos	21
7. RESULTADOS	23
7.1. Dimensión de realización personal	23
7.2. Dimensión de involucramiento laboral	24
7.3. Dimensión de supervisión	24
7.4. Dimensión de comunicación	25
7.5. Dimensión de condiciones laborales	26
7.6 Resultado general de las dimensiones del clima laboral	27
8. ANALISIS Y DISCUSION	29
8.1. Objetivo general	29
8.2. Antecedentes	29
8.3. Enfoques teóricos	32
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
9.1. Conclusiones	35
9.2. Recomendaciones	35
10. AGRADECIMIENTO	37
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
12. ANEXO Y APENDICE	42

5. INTRODUCCIÓN

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1. Antecedentes

Jully y Quispe (2016) en la tesis de licenciatura titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”. Trabajo de investigación sustentada en la Universidad Autónoma del Perú, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. El estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control, en muchos trabajos en poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas. El estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral. Así mismo se puede decir que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés.

Lecaros (2016) en la tesis de licenciatura denominada “Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado”. Trabajo de investigación sustentado en la Universidad de Lima. Dicha investigación tuvo como objetivo proponer un Sistema de Evaluación del Clima Laboral y aplicarlo de acuerdo a las características que presenta una Entidad del Estado, con el propósito de identificar los factores que generan un mal ambiente laboral, y a fin de proponer soluciones sostenibles de mejora continua, para el logro de un mejor desempeño y satisfacción en el personal. Entre los

problemas que afectan el Clima Laboral en las Entidades del Estado del país, se encuentran la inequidad remunerativa, la falta de incentivos a los trabajadores, la dificultad para ser promovido con base al desempeño, deficientes condiciones de trabajo referidas a espacio, ubicación, higiene y seguridad, fallas en el liderazgo y la comunicación, entre otras. Tipo de investigación explicativa, la muestra de estudio estuvo conformado por 61 personas entre abogados, ingenieros, secretarias y asistentes administrativos de las Entidad Pública Descentralizada, que cuenta con dos sedes en el departamento de Lima: la “Sede Central” y la “Oficina Zonal de Lima y Callao”. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Las conclusión fue que en toda entidad, sea pública o privada se debe implementar un sistema que evalúe el Clima Laboral de la organización, ya que esto ayudará a conocer el sentir de los trabajadores y conforme a los resultados, implementar propuestas de mejora que aumenten la satisfacción laboral, la motivación y dé como resultado el aumento de la productividad, una mejora en la atención a los clientes o usuarios del servicio y por ende una mayor rentabilidad y una mejor imagen institucional.

Asteria (2015) en la tesis titulada “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura”. Trabajo de investigación sustentada en la Universidad de Piura. Esta investigación tuvo como objetivo describir el clima de trabajo que se vive en la Institución educativa Enrique López Albújar de Piura, los factores y dimensiones que el profesorado de la institución señala como influyentes para su configuración. Tipo de investigación basada en el paradigma positivista, también conocido con los nombres de cuantitativo, científico, empírico-analítico, racionalista, tecnológico. La población estaba conformada por 67 docentes entre varones y mujeres, cuya muestra fue de 58, quienes participaron en las encuestas aplicadas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. las conclusiones a la que llegó el autor fue que existe un bajo nivel de satisfacción laboral del personal docente, el 62% siente baja y muy baja satisfacción con el funcionamiento de la dirección y con respecto a su trabajo, el 89.7% de los docentes expresan que siente entre regular a baja satisfacción con la labor que desempeñan en la institución, no obstante expresan mayor satisfacción con los resultados de su propio trabajo sin embargo se siente insatisfecho con el funcionamiento de los órganos formales de la institución, llámese CONEI, asamblea de profesores y la dirección.

Sierra (2015) en la tesis titulada “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de COBÁN, A.V.”. Trabajo de investigación sustentada en la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo general fue establecer el clima laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. El Clima Laboral hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, la relación con el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, en el Hospital Regional de COBÁN el incremento de colaboradores y considerable personal de nuevo ingreso ha propiciado un ambiente de inestabilidad, altos índices de rotación, conflictos laborales y/o personales, como también burlas, rumores y acusaciones infundadas, estos incidentes pueden repercutir emocionalmente en los mismos, es por ello que se hace necesario realizar esta investigación para determinar el Clima Laboral. Tipo de investigación descriptiva, cuya población y muestra estaba conformada por 29 trabajadores, hombres y mujeres, que laboran en el Hospital Regional de Cobán, en el área administrativa; Gerencia General, se encarga del área financiera y administrativa del hospital. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario con 45 interrogantes cerradas. Las conclusiones a la que llegó el autor fue que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibió que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Florez (2014), en su investigación titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato y Artes de la UCLA”, sustentada en la Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado” de Venezuela. Tuvo como primer objetivo identificar las dimensiones del clima laboral, donde se evidencian en los resultados, puntajes estadísticamente significativos en cuanto a los constructos de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. De igual forma el segundo objetivo fue identificar el tipo de compromiso, donde el más relevante es el compromiso normativo, seguido del afectivo, y por último del de continuidad, teniendo presente que el puntaje promedio de los tres tipos de compromiso es bajo. Como síntesis del trabajo, el autor menciona que se trató de indagar exhaustivamente sobre los indicadores de cada una de las dimensiones utilizando el instrumento especialmente diseñado, validado y asignado su confiabilidad,

lográndose identificar cada una de ellos. El tipo de investigación corresponde a un descriptivo- correlacional. Siendo la conclusión, que existe correlación entre el compromiso normativo con la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral; y el compromiso de continuidad, correlaciona con las dimensiones de sentido de pertenencia y estilos de dirección.

Williams (2013) en la tesis de maestría titulada “Estudio diagnóstico de clima laboral en una Dependencia Publica”. Trabajo de investigación sustentada en la Universidad Autónoma de Nuevo León. El objetivo de la investigación que se realizó fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. Tipo de investigación Ex pos facto transversal descriptivo, la muestra de estudio estaba conformado por 20 trabajadores de la dependencia pública, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17% (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados).

Arroyo (2013) en la tesis titulada “Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013 – San Vicente De Cañete”. Trabajo de investigación sustentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo principal de la investigación fue realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de EMAPA CAÑETE S.A. y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes. Uno de los factores más importante dentro de una organización es contar con un buen clima laboral; que cada trabajador sienta y sobre todo este motivado, identificado con su empresa u organización y pueda lograr los objetivos y metas trazadas. Una de estas metas es el buen y excelente trato al cliente, que conllevara a que la empresa obtenga méritos en su gestión, logre ser una de las empresas líderes en el mercado local y porque no en el mercado nacional. Tipo de investigación teórico practico, la Población y muestra de esta investigación está conformada por el total de 40 trabajadores del área de atención al cliente Emapa-Cañete S.A. La técnica de recolección datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, las conclusiones a la que arribó el autor fue que el índice de rotación del personal es continuo, originando un clima laboral tenso ya que muchas veces el personal

no está capacitado para asumir nuevas responsabilidades y por ende este sea observado por sus clientes, originando malestar ante los usuarios.

5.1.2. Fundamentación científica

A. El Clima

Landy y Conte (2005) señalan que el término clima, tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Percepción compartida entre empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo.

B. Clima laboral

Soto (2015) El clima laboral consiste en el medio ambiente de la empresa y depende de varios factores importantes que suceden en la propia empresa, que pueden ser internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será las que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la empresa.

Por su parte Gálvez (2009) El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Chiavenato (2009) Definía al clima laboral como el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Según Álvarez (2002) el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

C. Teorías del clima laboral

Bazalar (2011), hace alusión que existen diferentes enfoques, modelos y teorías que fundamentan la naturaleza del clima laboral, sin embargo, sostiene su conformidad con estas tres teorías “Las teorías “X”, “Y” y “Z” (p.77).

- a. **La Teoría “X”:** Esta teoría propuesta por McGregor (1996) está basada en la presunción de mediocridad de los trabajadores que tienen una tendencia natural al ocio. El trabajador considera que el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí “trabajar es tan maluco que hasta le pagan a uno”, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación dentro de la organización laboral que determina el clima laboral.

Las premisas de la teoría X son:

- Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda;
 - En términos sencillos, los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa;
 - El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan. “Este comportamiento no es una consecuencia de la naturaleza del hombre. Más bien es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones industriales, de su filosofía, política y gestión” McGregor.
- b. **La Teoría “Y”:** El autor de esta teoría es McGregor (1960), donde sustenta que los trabajadores encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización. Siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Los supuestos que fundamentan la Teoría “Y” son:

- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.
- No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.
- En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

c. La Teoría “Z”: La teoría Z sugiere que los trabajadores no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados. La “teoría Z” también llamada “método japonés”, es una teoría administrativa desarrollada por William Ouchi (1981).

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

Básicamente Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A que asimiló a las empresas americanas, las del tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las de tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z. Esta nueva cultura Z está llena de características que tienen que ver completamente con el clima laboral, que a la vez que determinan el tipo de empresas.

Factores del Clima Laboral

Según Mejía (2010) existen varios factores que influyen en el Clima Laboral dentro de una organización laboral:

- **Factor Comunicación:** Este factor trata sobre diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo normal de las actividades.
- **Factor de Liderazgo:** Este factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas del Hospital.
- **Factor de Relaciones Interpersonales:** Esta dimensión trata acerca de la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman el hospital.
- **Factor Desarrollo Personal y Profesional:** Esta dimensión trata de poner de manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la Institución.
- **Factor de Identificación con la Institución:** Esta dimensión considera la identificación que tiene el personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan.
- **Factor de Remuneraciones:** Esta dimensión detecta la apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente a su entorno.
- **Factor de Orientación a la Calidad:** Esta dimensión considera el grado de calidad en los procesos que se realizan en la Institución, así como el valor a la calidad llevada a la práctica por todo el personal.

- **Factor de Condiciones Ambientales:** Con este factor se pretende conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y la percepción que el empleado tiene de ellas.
- **Factor de Estabilidad Laboral:** Este factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable. Considera la percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo.

Procesos que intervienen en el Clima Laboral

Brunet (1999) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Los dos tipos de agentes son:

- **Agentes Internos:** debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- **Agentes Externos:** se debe conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras familia, amigos, etc., quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

Dimensiones del Clima Laboral

- a. Autorrealización:** Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere a la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que, el colaborador mejora su rendimiento laboral.

- b. Involucramiento laboral:** Respecto a la relación entre el involucramiento de los trabajadores y el clima laboral, Medero, Guedes y García (2009), señala que involucramiento laboral significa la entrega del trabajador en su función laboral, cumpliendo responsablemente con las diversas tareas y funciones. A la vez significa que, no solamente se limita a cumplir lo establecido en las normas internas, sino que el involucramiento le permite entregar más de sí por la empresa u organización laboral en una forma voluntaria y desinteresada. “Si los trabajadores se encuentran involucrados, se encuentran motivados y presentan una mayor eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos propuestos y obtener mejores resultados” (p.69). Además, se fundamenta que el involucramiento laboral demuestra el nivel de satisfacción o insatisfacción del personal, por lo que es muy importante tener como punto de partida para establecer estrategias que ayuden a aumentar la satisfacción hacia su trabajo y hacia la empresa en general.

También Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

- c. Supervisión:** Como una de las manifestaciones que determina las deficiencias dentro del clima laboral en una organización, se considera la supervisión abusiva. Según Tepper (2008) que es definida como una evaluación subjetiva de un subordinado en cuanto a la participación de su supervisor en la continuación de comportamientos hostiles verbales y no verbales, excluyendo el contacto físico. Caracterizando, el autor señala dos elementos principales dentro de esta definición; En primer lugar, la supervisión abusiva es subjetiva y derivada de la evaluación personal del subordinado

de la conducta de su supervisor. En segundo término, la supervisión vista de este modo, no cumple con los fines y objetivos de la empresa.

Esta referencia concuerda con las precisiones expresadas por Castro (2013), cuando señala que la supervisión debe ser entendida como un proceso de evaluación que permita obtener información, procesar dicha información, para luego tomar decisiones. “En este caso, la supervisión debe ser tomada como una actividad democrática donde el supervisor y el supervisado sean conscientes del significado de la supervisión, cuyo único objetivo será mejorar el desempeño del trabajador, para así lograr los objetivos y metas organizacionales dentro de un ambiente de participación, coordinación y entrega institucional” (p.177).

- d. Comunicación:** La Comunicación Interna y el Clima Laboral son herramientas indispensables no sólo dentro de la Dirección y Gestión de Recursos Humanos sino también de la planificación estratégica de la empresa. El Clima Laboral es uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista de su influencia sobre la conducta humana y la productividad. Según Blasco (2013) La Comunicación Interna, está presente en todas y cada una de las políticas de Recursos Humanos y en todas y cada una de las actividades de la empresa u organizaciones laborales. El tener como meta conseguir una comunicación interna que cubra las necesidades de la empresa, tendría que ser la base de cualquier cultura organizacional.

La forma en que los trabajadores se comunican en forma vertical y horizontal por lo que perciben e interpretan el clima laboral de su trabajo donde influye de manera significativa en un número importante de aspectos ligados a la actividad laboral, entre ellos, aspectos tan importantes como la productividad, la motivación, las relaciones interindividuales y el clima institucional.

- e. Condiciones laborales:** En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la

organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella. Sin embargo, Cuadrado, (2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

Según Castillo y Prieto (1990) las condiciones laborales “son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos” (p, 121).

Cuando analiza un psicólogo a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones laborales, por tanto, se puede decir que condiciones laborales son “el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea. (Castillo y Villena, 1998. 111)

5.2. Justificación de la investigación

Justificar el estudio proyectado, exige en primer término referir lo planteado por Kenduchi (2005), donde explica que todo trabajo de investigación “tiene que tener una justificación la que sustente su implementación en todas sus etapas. Para ello es necesario responder a las interrogantes ¿Por qué? y ¿Para qué del estudio” (p.75)? Respondiendo la primera interrogante, se indica que el estudio se cumplirá por la presencia del problema del clima laboral que de acuerdo a las referencias tiene incidencia a nivel internacional, nacional, regional y local. En cuanto a la segunda interrogante, se justifica el estudio en la medida que dicho problema se requiere conocerlo a través de un estudio exploratorio o descriptivo que permita identificar los factores causales, procesales y los efectos, para plantear recomendaciones que permitan superar o disminuir los efectos del problema suscitado en el clima laboral del Gobierno Regional de Ancash.

Con el paso de los años, las empresas han empezado a darle mayor importancia a mejorar el clima laboral en sus organizaciones, sin embargo, aún existen organizaciones que no suelen darle la importancia necesaria a la percepción que tienen los empleados acerca de su entorno laboral, ya que consideran que las herramientas que se les proporciona son más que suficiente para que desarrollen su trabajo.

Al analizar la percepción que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash, podremos identificar cuál de las dimensiones requiere(n) reforzamiento para lograr una mejora en el clima laboral que existe dentro de la organización. Una vez identificada(s) la dimensión(es) se podrá realizar las sugerencias necesarias, cuya finalidad será lograr una mejora en el clima laboral, teniendo presente el hecho de que un buen clima laboral es un factor determinante en la eficiencia de todo trabajador.

La finalidad de realizar la investigación actual es destacar la importancia que posee un adecuado clima laboral en la organización, en este caso, Gobierno Regional de Ancash, para poder determinar la eficiencia de la persona que labora en dicha organización, así mismo permitirá también la reflexión de las gerencias, con el fin de lograr el equilibrio adecuado que permita que los grupos logren una interacción armonizada y también un compromiso mayor con la organización.

Una vez identificadas tales dimensiones y trabajando en su mejoría, se logrará el clima laboral positivo generando en los trabajadores mayor satisfacción a la hora de realizar sus actividades y tareas, siendo más activos y aportando sus opiniones, se sentirán más comprometidos con la empresa y motivados a producir más, ya que, al sentirse bien con la empresa y su entorno laboral los conflictos y/o diferencias que puedan existir entre los empleados disminuirán, obteniendo mejores resultados tanto para la empresa como para el trabajador.

Para finalizar los resultados del estudio que serán expuestos en este informe, servirán como marco de referencia para futuras investigaciones, ya que en la actualidad no se cuenta con antecedentes sobre esta temática en nuestra región.

5.3. Problema

Según la organización Internacional de Trabajo (2015), uno de los problemas que viene aquejando a la gran mayoría de organismos e instituciones públicas en los diferentes países del mundo es lo correspondiente a problemas de interrelación e interacción que afecta negativamente el clima laboral (p.87).

En el Perú, de acuerdo al diagnóstico del Ministerio de Trabajo (2014) en los organismos públicos en los diferentes sectores a nivel nacional existen diferentes problemas que tienen que ver con las limitaciones presupuestales, deficiencias infraestructurales, problemas de recursos humanos, mobiliario, equipamiento, y otros aspectos que tienen que ver con la organización institucional según el Sector al que corresponde. Uno de los problemas que afecta a los Sectores de Educación, Salud, Agricultura, Industria y Turismo, Justicia, Comercio, Pesquería, Minería, entre otros, así como los gobiernos regionales, gobiernos municipales y todo el conglomerado de la administración pública, vienen afrontando problemas de organización y clima laboral. Esta aseveración, también lo confirma el Grupo de Análisis de Desarrollo Económico (2014), que luego de varias investigaciones precisa “El problema del clima laboral en todas las organizaciones del estado peruano, es considerado como uno de los problemas prioritarios que vienen afrontando a nivel nacional” (p.19).

El Gobierno Regional de Ancash, desde hace muchos atrás vienen atravesando una grave crisis política donde sus titulares a partir de César Álvarez, Waldo Ríos Salcedo, Enrique Vargas Barrenechea vienen sufriendo carcelería por altos niveles de corrupción, siendo complicados diferentes funcionarios. Tales problemas conocidos a nivel internacional, nacional y por la población huaracina, que vienen percatándose del problema del clima laboral dentro de la sede del Gobierno Regional de Ancash.

Especificando el problema, se señala que, en la sede del Gobierno Regional de Ancash, tiene una serie de Gerencias, Direcciones y Oficinas donde vienen laborando 300 trabajadores entre personal nombrado y contratado. El problema del Clima Laboral, motivo de estudio se manifiesta del modo siguiente: En lo referente a la dimensión de Realización Personal, se encuentra que los trabajadores en las

diferentes oficinas no logran su plena realización personal, que significa que no se encuentran conformes y satisfechos con la labor que desempeñan. Es decir, en los diferentes puestos y funciones se encuentran ubicados indebidamente no por razones técnicas ni profesionales, sino por encargo político, lo que no permite que el trabajador cumpla eficientemente con su trabajo.

Otro de los problemas tiene que ver con la falta de involucramiento personal, es decir, que la gran mayoría de trabajadores no se entregan a plena voluntad con su trabajo, no asumen responsablemente al logro de las metas y objetivos institucionales encontrándose gran desidia y falta de entrega al trabajo que se la ha encomendado.

Otro problema está relacionado con la supervisión, en este caso el problema de la supervisión, es vista desde dos perspectivas: primero la falta de supervisión en las distintas oficinas y personal que no permite controlar el trabajo efectivo de cada uno de ellos. Por otro lado, la supervisión injusta y fiscalizadora que se cumple solamente a algunos funcionarios y trabajadores con la finalidad de encontrarle deficiencias y aplicarle las sanciones correctivas.

También, otro problema relacionado al clima laboral es lo que corresponde a la comunicación, donde entre los funcionarios y trabajadores no existe una fluida comunicación horizontal, por el contrario, notándose que el tipo prioritaria es la comunicación vertical. Encontrándose un ambiente de hipocresía, falta de verdad, encontrándose una completa desconfianza entre los trabajadores.

Por otro lado, también como problema del clima laboral, se encuentra las condiciones labores inadecuadas para el buen desempeño de cada uno de los trabajadores, es decir, en el Gobierno Regional las diversas oficinas son de material de madera, espacios pequeños para cada área, no se cuenta con los medios y recursos que los trabajadores requieren para cumplir eficientemente con su trabajo.

El conjunto de estos cinco factores son los que vienen determinando un efecto negativo en el clima laboral en la sede del gobierno Regional de Ancash, por lo que dicha problemática debe ser estudiada a partir de la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash en el 2017?

5.4 Conceptualización y operacionalización de la variable

5.4.1. Definición conceptual:

Soto (2015) El clima laboral consiste en el medio ambiente de la empresa y depende de varios factores importantes que suceden en la propia empresa, que pueden ser internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será las que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la empresa.

Por su parte Gálvez (2009) El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

5.4.2. Definición operacional

La investigación sobre clima laboral está determinada por las respuestas obtenidas del cuestionario, el cual mide como se encuentra el Clima Laboral, en los colaboradores del área de secretaria general, presupuesto y de infraestructura del Gobierno Regional de Ancash.

En el cuestionario, según Sonia palma (2004), el clima laboral se divide en 5 dimensiones, las cuales son: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable

Dimensiones	Indicadores	Índice	Instrumento
Realización personal	Apreciación Perspectiva del futuro	Muy favorable 210 - 250 Favorable 170 - 209 Media 130 - 169 Desfavorable 90 - 129 Muy desfavorable 50 - 89	Nombre: Escala Clima Laboral CL – SPC Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2004 Procedencia: Lima - Perú Administración: Individual o colectiva Duración: 15 a 30 minutos Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral Significación: nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a 5 dimensiones. Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
Involucramiento laboral	Valores organizacionales Compromiso		
Supervisión	Apoyo del supervisor Orientación en las tareas		
Comunicación	Atención al usuario Fluidez		
Condiciones laborales	Recursos que faciliten el trabajo		

Fuente: elaboración propia

5.5. Hipótesis

Los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash perciben un nivel bajo de clima laboral.

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo general

Determinar la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash en el 2017.

5.6.2. Objetivos específicos

- * Caracterizar la percepción que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash sobre la autorrealización como dimensión del clima laboral.
- * Evaluar la percepción que tienen los trabajadores sobre el involucramiento laboral como dimensión del clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash.
- * Describir la percepción que tienen los trabajadores referente al proceso de supervisión como dimensión del clima laboral en el Gobierno Regional de Ancash.
- * Explicar la percepción sobre la comunicación como dimensión del clima laboral que tienen los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash.
- * Identificar cual es la percepción que tienen los trabajadores respecto a la dimensión de condiciones laborales de la sede del Gobierno Regional de Ancash.

6. METODOLOGIA

6.1. Tipo y diseño de investigación

6.1.1. Tipo de estudio: La presente investigación es del tipo descriptivo, por cuanto se describe la percepción de los trabajadores de la sede regional de Ancash sobre el clima laboral.

6.1.2. Diseño: El diseño corresponde a un Descriptivo simple. Según Cárdenas (2009), este estudio se considera la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador (p.66).

El diseño de investigación asumido es descriptivo simple, cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O: Clima laboral

6.2. Población y muestra

6.2.1. Población

Según Arias (2006), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que conforman un determinado sector de estudio (p.34). En consideración a esta definición, la población del estudio ejecutado fue de 300 trabajadores del Gobierno Regional de Ancash.

6.2.2. Muestra

De acuerdo a lo que plantean Jiménez y Fernández (1983), la muestra “Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación”. En el estudio realizado la muestra estuvo conformado por 44 entre varones y mujeres, trabajadores de las Áreas de Presupuesto, Infraestructura y Secretaria General del Gobierno Regional.

La técnica del muestreo correspondió al no probabilístico de tipo intencional o criterial Hernández et al. (2006), porque se trató de seleccionar la muestra buscando que sea representativa de la población de donde es extraída y de acuerdo al criterio e interés del investigador (p.240).

6.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

6.3.1. La técnica

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó como medio de recolección de datos la encuesta, la cual es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener información necesaria para una investigación.

6.3.2. El instrumento

El instrumento específico para la recolección de datos, será el Cuestionario de Clima Laboral CL-SPC elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo en el año de 2004.

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL - SPC

FICHA TECNICA

Nombre	: Escala de clima laboral CL-SPC
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Año	: 2004
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral
Significación	: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Tipificación	: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
Número total de ítems	: 50 agrupados en 5 factores

- a. **La confiabilidad:** Un instrumento de recolección de datos, adquiere la propiedad de ser confiable cuando presenta precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si se aplica repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. En este caso, la confiabilidad asignada por la autora Palma (2004), de acuerdo al coeficiente de Crombach alcanza 0.89 considerándose altamente confiable.

b. La validez: Siendo el instrumento ya aplicado en diferentes oportunidades, de acuerdo a lo que señala Pardinás (2003), ya no se considera someterlo a procesos de confiabilidad y validación por haberse ya validado anteriormente.

6.4. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos

El procedimiento seguido para la recolección de datos fue como se describe a continuación:

En el primer momento se establecieron los acuerdos necesarios con las autoridades de la sede del Gobierno Regional de Ancash, formalizando una reunión con la finalidad de informar los pormenores de la investigación. Las autoridades brindaron las facilidades del caso determinando la fecha, horarios y oficinas para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En un segundo momento y teniendo la autorización correspondiente, se procedió a la aplicación de la encuesta, teniendo una duración 20 minutos. En tal proceso, a más de las indicaciones generales, se les invocó a hacer las preguntas y algunas observaciones relacionadas con el cuestionario.

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel 10 en primer término y luego SPSS versión 21, que ayudo en la generación de las tablas estadísticas.

Protección de los derechos humanos de los sujetos de estudio

En esta investigación se ha tomado en cuenta los lineamientos éticos en la investigación psicológica descrita en el código de ética del psicólogo peruano y el código de la asociación americana de psicología APA (2010), por lo que se tuvo en consideración los siguientes aspectos:

Derecho a la información: Los participantes fueron debida y oportunamente informados de los objetivos y propósitos de la investigación antes de proceder a la recolección de los datos.

Respeto al libre albedrío: Se respetó la decisión de aquellas personas que no desearon participar en la investigación.

Respeto a la privacidad: Se garantizó la total confidencialidad de las identidades (nombres y apellidos) al momento de recolectar la información. El manejo de la información como producto de los resultados del estudio, fue de uso exclusivo para fines académicos y de la investigación.

7. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en función a los objetivos planteados, los mismos que se exhibe en tablas de frecuencia y porcentajes:

7.1 Dimensión de Realización Personal

La información mostrada en la tabla N° 2 refleja que 18 trabajadores del Gobierno de la sede Regional de Ancash, representando al 49.90% tienen una percepción ubicado en

el nivel poco en la dimensión de realización personal; otro grupo representado por 13 encuestados determinando el 29.50% manifiesta su percepción en el nivel regular; también 5 trabajadores que representan el 11.30% se ubican en el nivel mucho, así como 1 trabajador representando al 2.20% según se percepción se ubica en el nivel siempre, como 7 de ellos que determinan el 15.90% señalan tener una percepción en el nivel nunca.

De la información motivo de análisis se determina que la percepción de la gran mayoría de trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash (18) es que dentro del Clima Laboral la dimensión de Realización Personal se desarrolla en un nivel poco.

Tabla N° 2

Frecuencia numérica y porcentual de la Dimensión de Realización Personal correspondiente al clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

Alternativa	f	%
POCO	18	49.9
REGULAR	13	29.5
MUCHO	5	11.3
SIEMPRE	1	2.2
NUNCA	7	15.9
Total	44	100

Fuente: elaboración propia

7.2 Dimensión de Involucramiento Laboral

En la tabla N° 3 se observa que 12 trabajadores del Gobierno de la sede Regional de Ancash, representando al 27.20% tienen una percepción que se ubica en el nivel poco en la dimensión de involucramiento personal; otro grupo conformado por 17 trabajadores determinando el 38.60% indican que su percepción está en el nivel regular; también 10 trabajadores que representan el 27.70% se ubican en el nivel mucho. Un grupo de 3 trabajadores representando al 6.80% según se percepción se ubica en el nivel

siempre, así como, como 2 de ellos que determinan el 4.59% señalan tener una percepción en el nivel nunca.

De la información motivo de análisis se determina que la percepción de la gran mayoría de trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash (17) es que dentro del Clima Laboral la dimensión de Involucramiento laboral se desarrolla en un nivel regular.

Tabla N° 3

Frecuencia numérica y porcentual de la Dimensión de Involucramiento Laboral correspondiente al clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

Alternativa	f	%
POCO	12	27.2
REGULAR	17	38.6
MUCHO	10	22.7
SIEMPRE	3	6.8
NUNCA	2	4.5
Total	44	100%

Fuente: elaboración propia

7.3 Dimensión de Supervisión

Analizando los datos de la tabla N° 4, se nota que 16 trabajadores, representando al 36.30% según su percepción se ubican en el nivel poco en la dimensión de Supervisión; un segundo grupo conformado por 16 trabajadores determinando el 36.30% opinan que su percepción está en el nivel regular; también 6 trabajadores que representan el 13.60% se ubican en el nivel mucho. Otro grupo conformado por 1 trabajador representando al 2.2% según su percepción se ubica en el nivel siempre. También 5 trabajadores, determinando el 11.30% se ubica en el nivel nunca.

Luego del análisis efectuado, se determina que la percepción de la mayoría de trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash (16) dentro del Clima Laboral en su dimensión correspondiente a la supervisión se ubica en los niveles de poco y regular compartidamente.

Tabla N° 4

Frecuencia numérica y porcentual de la Dimensión de Supervisión correspondiente al clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

Alternativa	f	%
POCO	16	36.3%
REGULAR	16	36.3%
MUCHO	6	13.6%
SIEMPRE	1	2.2%
NUNCA	5	11.3%
Total	44	100

Fuente: elaboración propia

7.4 Dimensión de Comunicación

La información mostrada en la tabla N° 5, indica que 15 trabajadores, representando al 34% tienen una percepción que los ubica en el nivel poco en la dimensión de Comunicación. Otro grupo conformado por 20 trabajadores determinando el 45.40% opinan que su percepción está en el nivel regular. Otro grupo de trabajadores que representan el 11.30% se ubican en el nivel mucho. Del mismo modo 1 trabajador representando al 2.25% según su percepción se ubica en el nivel siempre; así como 3 trabajadores que representan al 6.80% se ubican en el nivel nunca.

Luego del análisis efectuado, se determina que la percepción de la mayoría de trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash (20) dentro del Clima Laboral en su dimensión correspondiente a la Comunicación su incidencia es en el nivel regular.

Tabla N° 5

Frecuencia numérica y porcentual de la Dimensión de Comunicación correspondiente al clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

Alternativa	f	%
POCO	15	34%
REGULAR	20	45.4%
MUCHO	5	11.3%
SIEMPRE	1	2.25%

NUNCA	3	6.8%
Total	44	100%

Fuente: elaboración propia

7.5 Dimensión de Condiciones Laborales

Lo que muestra la tabla N° 6 referente a la dimensión de Condiciones Laborales, es que 12 encuestados que representan al 27.2% que según la percepción que tienen, se ubican en el nivel poco. Otro grupo conformado por 19 encuestados que determina el 43.1% indican que su percepción se encuentra en el nivel regular. Un tercer grupo conformado por 9 trabajadores que representan el 20.4% se ubican en el nivel mucho.

El cuarto y quinto grupo conformados por 2 trabajadores representando al 4.5% respectivamente se ubican en los niveles de siempre y nunca.

Después del análisis efectuado, se determina que la percepción de la mayoría de trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash (19) dentro del Clima Laboral en su dimensión correspondiente a las Condiciones Laborales tiene mayor incidencia en el nivel regular.

Tabla N°6

Frecuencia numérica y porcentual de la Dimensión de Condiciones Laborales correspondiente al clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

Alternativa	f	%
POCO	12	27.27
REGULAR	19	43.18
MUCHO	9	20.45
SIEMPRE	2	4.54

NUNCA	2	4.54
Total	44	100

Fuente: elaboración propia

7.6 Resultado general de las dimensiones del clima laboral

La percepción general sobre el clima que tienen los 44 trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash considerados en la muestra de estudio, respondiendo a las interrogantes formuladas en las dimensiones de realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, tal como se muestra en la tabla N° 7 mayoritariamente determina una percepción en el “Nivel Regular”, significado que el clima laboral presenta muchas limitaciones.

Tabla N° 7

Frecuencia numérica y porcentual consolidada por Dimensiones del Clima Laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash

DIMENSIONES	POCO		REGULAR		MUCHO		SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%

Realización personal	187	42.5	128	29.09	48	10.90	8	1.8	69	15.68
Involucramiento laboral	116	26.36	171	38.86	100	27.72	30	6.81	23	5.22
Supervisión	159	36.13	157	35.68	55	12.5	14	3.18	55	12.5
Comunicación	143	32.5	195	44.31	50	11.36	9	2.04	33	7.5
Condiciones laborales	116	26.36	189	42.95	94	21.36	17	3.86	24	4.45
TOTALES	691		840		347		78		204	

Fuente: elaboración propia

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Siguiendo las recomendaciones de Martínez (2016), la discusión de resultados de una investigación “Es la contrastación de ideas conforme al tema en cuestión teniendo en cuenta los resultados encontrados, relacionando con los antecedentes y con el marco teórico” (p. 23), por lo que recomienda seguir la siguiente secuencia:

8.1. Objetivo general:

Determinar la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral en la sede del Gobierno Regional de Ancash en el 2017.

De acuerdo a la información que muestra la Tabla N°7 donde se presentan los resultados consolidados de la percepción del clima laboral en sus dimensiones de realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se encuentra que en el nivel de “Percepción Bajo” hay una frecuencia consolidada de 691 de respuestas; en el nivel de “Percepción Regular”; se observa la frecuencia consolidada de 840 respuestas; en el nivel de “Percepción Mucho”, se encuentra una incidencia de 347 respuestas; en el nivel de “Percepción Siempre” se encuentra una incidencia de 78 respuestas, así como en el nivel de “Percepción Nunca”, se encuentra 204 respuestas.

De la información analizada se tiene que la percepción de mayor incidencia que tienen los trabajadores sobre el clima laboral recae en “Percepción del Nivel Regular” con 840 respuestas consolidadas, así como la menor incidencia corresponde al “Nivel de Percepción Siempre” alcanzando 78 respuestas consolidadas. Este análisis significa que en términos generales las percepciones de los 44 trabajadores considerados en la muestra de estudio se ubican en el “Nivel de Regular”, tal aseveración se plantea de acuerdo a la sistematización de la información recolectada en cada una de las cinco dimensiones estudiadas correspondientes al Clima Laboral planteadas por Sonia Palma cumpliéndose así lo formulado en el objetivo general de la investigación.

8.2. Antecedentes

Relacionado los resultados encontrados en la investigación con los estudios precedentes, se encuentra que en la investigación de Jully y Quispe (2016) en la tesis titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa

privada de Lima”, donde también se aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). La investigación se diferencia en el sentido que trata sobre la relación entre el estrés y el clima laboral, sin embargo en una de sus conclusiones señala que existe un bajo nivel de percepción sobre el clima laboral en la empresa privada motivo de estudio, coincidiendo con los resultados del estudio efectuado.

Teniendo en cuenta la investigación de Lecaros (2016) en la tesis titulada “Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado”. Señala el investigador que entre los problemas que afectan el Clima Laboral en las Entidades del Estado del país, se encuentran la inequidad remunerativa, la falta de incentivos a los trabajadores, la dificultad para ser promovido con base al desempeño, deficientes condiciones de trabajo referidas a espacio, ubicación, higiene y seguridad, fallas en el liderazgo y la comunicación, que tienen cierta similitud con los problemas encontrados en la sede del Gobierno Regional de Ancash, cuya conclusión es que en toda entidad pública el clima laboral presenta una serie de deficiencias en diferentes aspectos que genera una percepción negativa en términos generales como en el caso del estudio efectuado.

También Asteria (2015) en la tesis titulada “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura”. El resultado de esta investigación se diferencia con la efectuada en el sentido que se trata de un estudio en el campo educativo dentro de una institución educativa, sin embargo, existiendo similitud por tratarse del clima institucional. Las conclusiones a la que llegó el autor fue que existe un bajo nivel de percepción del clima laboral y satisfacción del personal docente, el 62% siente baja y muy baja satisfacción con el funcionamiento de la dirección y con respecto a su trabajo, el 89.7% de los docentes expresan que siente entre regular a baja satisfacción con la labor que desempeñan en la institución, no obstante expresan mayor satisfacción con los resultados de su propio trabajo sin embargo se siente insatisfecho con el funcionamiento de los órganos formales de la institución, llámese CONEI, asamblea de profesores y la dirección, entendiéndose que dichos factores tienen que ver con las dimensiones de realización personal, involucramiento, comunicación, supervisión, y las condiciones laborales.

En la tesis de Sierra (2015) titulada “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de COBÁN, A.V.”. El Clima Laboral hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, la relación con el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, en el Hospital Regional de COBÁN el incremento de colaboradores y considerable personal de nuevo ingreso ha propiciado un ambiente de inestabilidad, altos índices de rotación, conflictos laborales y/o personales, como también burlas, rumores y acusaciones infundadas. Las conclusiones a la que llegó el autor fue que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibió que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades. Esta conclusión, tiene que ver con los resultados encontrados en el estudio efectuado en la dimensión de Comunicación, donde se encuentra que en la sede del Gobierno Regional de Ancash ocurren tales deficiencias.

En la investigación de Florez, (2014) titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato y Artes de la UCLA”. Siendo la conclusión, que existe correlación entre el compromiso normativo con la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral; y el compromiso de continuidad, correlaciona con las dimensiones de sentido de pertenencia y estilos de dirección. La relación existente con el estudio efectuado es que tiene relación con los resultados encontrados en las dimensiones de realización personal, involucramiento personal, comunicación y las condiciones laborales que son dimensiones que se integran determinando el bajo nivel de percepción que tienen los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash.

En el antecedente de Williams (2013), tesis titulada “Estudio diagnóstico del clima laboral en una Dependencia Pública” cuyo objetivo de la investigación fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. Investigación que tiene relación directa con el efectuado por tratarse de investigar el clima laboral en una institución pública, siendo su conclusión que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema

colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17% (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados).

A su vez Arroyo (2013) en su tesis titulada “Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013 – San Vicente De Cañete”. Siendo su objetivo principal realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente. Y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes. Como conclusiones señala el autor, que uno de los factores más importante dentro de una organización es contar con un buen clima laboral; que cada trabajador sienta y sobre todo este motivado, identificado con su empresa u organización y pueda lograr los objetivos y metas trazadas, la rotación del personal es continuo, originando un clima laboral tenso ya que muchas veces el personal no está capacitado para asumir nuevas responsabilidades y por ende este sea observado por sus clientes, originando malestar ante los usuarios.

8.3. Enfoques teóricos

Los sustentos teóricos que orientaron y fundamentaron la investigación y sus resultados partieron y tuvieron como base a:

- **El Clima laboral:** Según Gálvez (2009) es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman del centro de trabajo donde laboran y que incide directamente en el desempeño de la organización. El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.
- **Realización personal:** Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere a la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en

todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que, el colaborador mejora su rendimiento laboral.

- **Involucramiento personal:** Medero, Guedes y García (2009), señalan que involucramiento laboral significa la entrega del trabajador en su función laboral, cumpliendo responsablemente con las diversas tareas y funciones. A la vez significa que, no solamente se limita a cumplir lo establecido en las normas internas, sino que el involucramiento le permite entregar más de sí por la empresa u organización laboral en una forma voluntaria y desinteresada.
- **Supervisión:** Según Tepper (2008) que es definida como una evaluación subjetiva de un subordinado en cuanto a la participación de su supervisor en la continuación de comportamientos hostiles verbales y no verbales, excluyendo el contacto físico. Caracterizando, el autor señala dos elementos principales dentro de esta definición; En primer lugar, la supervisión abusiva es subjetiva y derivada de la evaluación personal del subordinado de la conducta de su supervisor. En segundo término, la supervisión vista de este modo, no cumple con los fines y objetivos de la empresa.
- **Comunicación:** Según Blasco (2013) La Comunicación Interna, está presente en todas y cada una de las políticas de Recursos Humanos y en todas y cada una de las actividades de la empresa u organizaciones laborales. El tener como meta conseguir una comunicación interna que cubra las necesidades de la empresa, tendría que ser la base de cualquier cultura organizacional.
La Comunicación Interna y el Clima Laboral son herramientas indispensables no sólo dentro de la Dirección y Gestión de Recursos Humanos sino también de la planificación estratégica de la empresa. El Clima Laboral es uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista de su influencia sobre la conducta humana y la productividad.
- **Condiciones laborales:** Según Castillo y Prieto (1990) las condiciones laborales “son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas

condiciones los aspectos psíquicos” (p, 121). Cuando analiza un psicólogo a un trabajador es importante analizar su conducta, esta conducta va depender de las condiciones laborales, por lo tanto se puede decir que condiciones laborales son “el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador”; estos factores son tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle como las condiciones que tiene el trabajador para llevar a cabo su tarea. (Castillo y Villena, 1998: 111)

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

La percepción general sobre el clima que tienen los 44 trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash considerados en la muestra de estudio, respondiendo a las interrogantes formuladas en las dimensiones de realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, tal como se muestra en la tabla N°7 mayoritariamente determina una percepción en el “Nivel Regular”, de tal modo podemos concluir que el clima laboral presenta muchas limitaciones, a continuación se mencionara cada una de ellas.

- La percepción que tienen los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash sobre la dimensión de realización personal, con respecto a las posibilidades de perspectiva del futuro, avanzar el desarrollo profesional y realización personal, se encuentra en el nivel poco.
- La percepción que tienen los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash en cuanto a la dimensión de involucramiento personal, con respecto a la entrega y disposición que el trabajador ofrece en sus tareas y funciones, la incidencia mayor recae en el nivel regular.
- En la dimensión de supervisión, la percepción de la mayoría de los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash, en lo que se refiere a la participación y apoyo que otorga el supervisor a sus subordinados, se ubican en el nivel poco y regular.
- En referencia a la dimensión de comunicación, los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash, confirman que la incidencia de percepción se encuentra en el nivel regular, de este modo manifiestan que la comunicación interna en la organización no es adecuada.
- El nivel de percepción en lo que se refiere a las condiciones laborales que tienen los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash, se ubica en un nivel regular, de tal modo que las herramientas a disposición de los trabajadores no son del todo complementarias con las funciones que se les pide realizar.

9.2. Recomendaciones

Las autoridades de la sede del Gobierno Regional de Ancash, conociendo la realidad problemática que se encuentra en las diferentes dimensiones del clima laboral institucional, deben profundizar una investigación diagnóstica en todas las

áreas de la institución para determinar el perfil problemático exacto del clima laboral para asumir acciones correctivas.

Frente a los resultados encontrados, las autoridades del Gobierno Regional deben desarrollar un Plan de Trabajo de Intervención para superar los causales y procesos determinantes del clima negativo que vienen percibiendo sus trabajadores, mejorando así la eficiencia de los recursos humanos que significará la mejora del desempeño organizacional.

Todos los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Ancash deben tomar conciencia y tener en cuenta que el clima laboral depende mucho de las interrelaciones personales, por lo que deben asumir actitudes correctas entre todos los compañeros demostrando valores institucionales.

Las autoridades de la sede del Gobierno Regional de Ancash deben coordinar con el Colegio Profesional de Psicólogos de Ancash para atender casos especiales que vienen afectando el clima laboral en función a 0aspectos de realización personal, involucramiento personal y comunicación donde es notorio las incidencias.

10. AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, por haberme apoyado en todo momento, otorgándome sus consejos y motivándome todo el tiempo, para perseverar y no rendirme en la búsqueda de mis objetivos y así seguir adelante; por los valores que me inculcaron y en especial por todo el amor que me dan. Todo este esfuerzo ha sido gracias a su paciencia y apoyo incondicional.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2002). *El clima organizacional en entidades educativas conceptualización, investigación y resultados*. México: Revista Interamericana de psicología ocupacional.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas – Venezuela: Episteme.
- Asteria, O. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Blasco (2013). *Comunicación Interna y Clima Laboral en la Empresa –Máster*. España: Universidad a Distancia de Madrid.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*, México: Editorial Trillas.
- Cárdenas, J. (2009). *La percepción y sus procesos complejos*. Madrid: Oikos.
- Cárdenas, J. (2009). *Técnicas de investigación social*. Quito: Universo.
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones laborales, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid: CIS.
- Castillo, J. y Villena, J. (1998). *Ergonomía, concepto y métodos*, Madrid: CIS.
- Castro, J. (2013). *La supervisión democrática en los centros laborales*. México: Publicaciones Empresariales.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana de España Complutense.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España:
- Day R. M. (2004). *Psicología de la Percepción Humana*. México: Ed. Limusa Wiley S.

- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Editorial Paraninfo FC Editorial.
- Ferraro, E. (1995). *Administración de Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área*. Buenos Aires: Primo Editora.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Venezuela: Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom.
- Gálvez, S. (2009). *El clima laboral en las organizaciones*. México: Trillas.
- García, I. (1995). *La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España.
- Gonçalves, A. (2000). *La percepción del clima laboral y clima organizacional*. México: Tetraedro.
- Grupo de Análisis y Desarrollo Económico (2014). *Evaluación de los organismos de la Administración Pública*. Lima: Ediciones GRADE.
- Hernández, E. (2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Panamá: La Estrella.
- Honduras, T. (2012). *Influencia del ambiente laboral en los trabajadores*. Honduras: Ediciones Populares.
- Jiménez, López y Pérez. (1983). *Pedagogía Experimental II*. Madrid: UNED.

- Jully, S. y Quispe, R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Landy F. y Conte J. (2005). *Psicología Industrial Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: Edita.
- Lecaros, D. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado*. Lima: Universidad de Lima.
- Ley N° 27867. Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.
- Ley N° 30305, Ley de Reforma de los Artículos 191°, 194° y 203° de la Constitución Política del Perú; Acceso 10.03.2015
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Artículo N.° 21.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Artículo N.° 15.
- MacGregor, D. (1960). *La teoría "Y" en el desempeño laboral en la empresa*. México: Trillas.
- Martínez, I. (2016). *La discusión y análisis de resultados*. Lima: Publicaciones PUCP.
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- McGregor, D. (1996). *El lado humano de las organizaciones*. Colombia: Vinni Editorial.
- Medero, C. Guedes, M. y García, S. (2009). *El clima laboral y factores determinantes para una mejor producción*. Buenos Aires: Nuevo Kapelusz.
- Mejía, M. (2010). *Manual para realizar Diagnóstico del Clima Laboral*. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala: Ediciones culturales.

- Ministerio de Trabajo (2014). *Diagnóstico Nacional de la Administración Pública*. Lima: Publicaciones Oficiales.
- Organización Internacional del Trabajo (2015). *Diagnóstico de las organizaciones laborales a nivel mundial*. Ginebra: Publicaciones OIT.
- OUCHI, W. (1981). *Teoría Z: cómo los negocios estadounidenses pueden cumplir el desafío japonés*. Madrid: Perseo.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *La percepción y sus procesos internos*. México: Santillana. Publicado: 2008. Actualizado: 2012.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de COBÁN, A.V.* Guatemala-San Juan Chamelco: Universidad Rafael Landívar.
- Soto, B. (2015). *Factores más importantes que influyen en el clima laboral*. Buenos Aires: Ariel.
- Subaste, R. (2013). *Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013 – San Vicente De Cañete*. Cañete - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Tepper, B. (2007). *La supervisión abusiva en las organizaciones laborales*. Nueva Jersey: Ediciones Universitarias.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una Dependencia Pública*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.