



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD
Escuela Profesional de
Psicología

**CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO DE CHIMBOTE, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA QUE PRESENTA LA BACHILLER**

DEYNI YENY MEDINA DÁVILA

ASESOR:

MG. MARTIN CASTRO SANTISTEBAN

CHIMBOTE – PERÚ

2017

PALABRAS CLAVES:

Clima laboral

KEYWORDS:

Working environment

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mi hermana Ruth que ahora ya no esta con nosotros, pero siempre vivira en mi Corazon con mucha alegria que fue uno de los motivos para culminar mi carrera profesional, a mis abuelitos por los principios que me inculcaron desde niña, por sus enseñanzas, sobre todo por lo ánimos, por la confianza y el gran amor incondicional que me brindaron a pesar de la distancia y dificultades que se presentaron durante mi vida.

Deyni Yeny

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme la vida, a mis padres por el constante apoyo en mi vida profesional y personal a pesar de la distancia, enseguida a mis asesores por brindar la información, por la paciencia al explicar en cada clase realizada.

A mis asesores, profesores y compañeros por la información y el soporte que me brindaron

A la universidad San Pedro, por permitir ser parte de ella.

La Autora

DERECHO DE AUTORÍA

Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, la legislación es un conjunto de reglamentos nacionales además de convenios internacionales. La reforma legislativa incluye la modificación del Código Penal Peruano tal como decreto legislativo N° 822 sobre la Ley sobre derecho de autor por ende se reserva esta propiedad intelectual esto quiere decir que el presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La facultad Ciencias de la Salud de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la universidad San Pedro ha tomado la preocupación sensata para verificar la información contenida en esta publicación

Medina Dávila Deyni Yeny

PRESENTACIÓN

Según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro habla sobre las líneas de investigación hace referencia a las tesis y los proyectos de investigación tanto de pregrado como de posgrado, deben estar orientadas al desarrollo de las líneas de investigación de las Facultad de Ciencias de la Salud, asimismo tengo el gusto de presentar al jurado evaluador, a la comunidad universitaria y científica los resultados correspondientes de la investigación, con el título de clima laboral en el personal administrativo de la universidad San Pedro, Chimbote, 2017. El clima laboral es importante por ser un factor fundamental para el bienestar psicológico de cada personal administrativo y sobre todo el éxito de la empresa; el gran problema sería si el clima laboral es inadecuado así las consecuencias serían negativas para la Institución. La gran motivación para realizar esta investigación es la autorrealización y crecimiento personal asimismo conocer los resultados sobre el nivel del clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017. El trabajo está organizada de la siguiente forma: La introducción, donde se encuentra los antecedentes y fundamentación científica, la justificación, el problema, el marco teórico-conceptual y los objetivos de la investigación. Los materiales y métodos, donde se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, así como los procedimientos para la recolección de la información y protección de los derechos humanos. Los resultados, que incluye el análisis y discusión. Las conclusiones y recomendaciones; y finalmente las referencias bibliográficas y los appendices. El investigador y el equipo asesor apreciamos que los contenidos del trabajo sean bien recibidos por quienes están interesados en el tema.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Derecho de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	11
1.2. Justificación de la investigación	15
1.3. Problema	16
1.4. Marco teórico – conceptual	18
1.5. Matriz de operacionalización	32
1.6. Objetivos	33
II. Material y Métodos	
2.1. Tipo y diseño de investigación	34
2.2. Poblacion y muestra	34
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.4. Recolección de datos	38
2.5. Protección de los derechos humanos de los sujetos en el estudio	38
III. Resultados	
3.1. Análisis	39
3.2. Discusiones	49
IV. Conclusiones y Recomendaciones	54
Referencias bibliográficas	56
Anexos	60

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de escala	31
Table 2. Matriz de operacionalización	32
Tabla 3. Nivel del clima laboral en el personal administrativo	39
Tabla 4. Nivel de autorrealización en el personal administrativo	40
Tabla 5. Nivel de involucramiento laboral en el personal administrativo	41
Tabla 6. Nivel de supervisión laboral en el personal administrativo	42
Tabla 7. Nivel de comunicación en el personal administrative	43
Tabla 8. Nivel de condición laboral en el personal administrativo	44
Tabla 9. Nivel de clima laboral en el personal administrativo, según sexo	45
Tabla 10. Nivel de clima laboral en el personal administrativo, según edad	46
Tabla 11. Nivel de clima laboral en el personal administrativo, según tiempo	47
Tabla 12. Nivel de clima laboral en el personal administrativo, según situación laboral	48

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel del clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote. El Tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, el instrumento utilizado, fue la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, la población estuvo conformada por 369 y una muestra de 189 personal administrativo. El 36,0% presentan un nivel favorable de clima laboral, en autorrealización se el 38,1% muestran un nivel medio, en involucramiento el 41,3% es favorable, en supervisión el 33,3% en un nivel favorable, en comunicación el 36,5% en el nivel desfavorable y en condición laboral el 40,7% en un nivel medio. También se reportan resultados según edad, sexo, tiempo de servicio, y según condición laboral (nombrado y contratado) .

Palabras claves: Clima laboral, personal administrativo, Universidad

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of determining the level of the working climate in the administrative staff of the "San Pedro University" of Chimbote. The type of research was basic, the non-experimental design, the instrument used, was the Labor Climate Scale (CL-SPC) of Sonia Palma Carrillo, the population was made up of 369 and a sample of 189 administrative staff. 36.0% have a favorable level of work climate, in self-actualization 38.1% show an average level, 41.3% are favorable, 33.3% in supervision, a favorable level in communication 36.5% in the unfavorable level and in labor condition, 40.7% in an average level. Results are also reported according to age, sex, length of service, and according to job status (named and hired).

Key words: Labor climate, administrative staff, University

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación científica

Garza (2010), realizó un estudio sobre “el clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas”, en México, con una población de 163 trabajadores donde se hizo una muestra a conveniencia no probabilística de 93 empleados, utilizando como instrumento el cuestionario para medir el clima organizacional, fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y el resultado general indica una media de 3.32 del clima organizacional.

Según Juaréz (2009), realizó un estudio sobre el clima laboral y satisfacción laboral en el Hospital General Regional de México, la población fue de 1631 en la cual se tomó una muestra aleatoria simple de 230 trabajadores, para el levantamiento de datos, se capacitó a encuestadores y se efectuó una prueba piloto con el cuestionario validado para medir el clima organizacional, 14 derivado de la escala mixta Likert-Thurstone, el método fue observacional, transversal, descriptivo y analítico, finalmente los resultados del clima laboral según el Sexo, los Hombres presentan un nivel favorable con el 41.7% y en mujeres desfavorable con el 58.3%, asimismo cuanto mas antigüedad tienen los trabajadores administrativos en la organización perciben un clima favorable con el 27.8%, y en el ámbito hospitalaria con el 22.2%.

Sierra (2015), realizó un estudio sobre “el clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, a.v." en Guatemala, con una

muestra de 29 personas, 16 Mujeres, 13 Hombres, en un rango de edades de 22 a 55 años, el instrumento fue el “cuestionario de Clima Laboral (Mejía, 2010)”

fue aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2010, contiene 45 preguntas cerradas.

El tipo de investigación fue descriptiva, los resultados como el liderazgo, las relaciones interpersonales, las condiciones ambientales, así como la identificación con la empresa están siendo favorables para el clima laboral, mientras que la orientación a la calidad, la remuneración se encuentran desfavorables, así también el equilibrio entre ambas de la estabilidad laboral, por lo que en términos generales el clima laboral está siendo favorable para el área administrativa del hospital, cabe resaltar que los datos presentados indican que los puntajes mayores están situados en el liderazgo y en la identificación con la empresa y que los aspectos que actualmente se visualizan como desfavorables, puedan convertirse en factores que no inciden en la eficiencia y eficacia en los servicios de salud.

Paz & Marín (2014), investigó sobre “clima organizacional de la Universidad Autónoma de Manizales”, en Colombia, la muestra fue 84 personal de la institución que tenga más de seis meses laborando y acepte participar en la investigación, como instrumento utilizarón el cuestionario para el análisis del Clima organizacional, está diseñado con base en un conjunto de 80 items con preguntas cerradas, las cuales contiene dos opciones de respuesta dicotómicas (Falso o Verdadero), es de tipo descriptivo transversal según los resultados el clima organizacional de la Universidad Autónoma de Manizales es poco satisfactorio en las cuatro dimensiones que lo componen, según el abordaje realizado en esta investigación y porque no hay sinergia entre ellas que permita que el clima organizacional favorezca el desarrollo de la institución y de quienes laboran en ella.

Albañil (2015), realizó un estudio sobre el clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura, la muestra fue de 58 trabajadores entre directivos, docentes, auxiliares de educación, se ha utilizado la encuesta con un cuestionario de aplicación anónima, formulado con dos preguntas de opción múltiple que hacen referencia a años de servicio y cargo que ocupa en el centro educativo 80 ítems con una escala tipo Likert con 5 opciones que van del 1 muy bajo, 2 bajo, 3 ni bajo ni alto, 4 alto y 5 muy alto, incluye también 3 preguntas abiertas. Los ítems corresponden a 6 dimensiones: comunicación, satisfacción, confianza, participación, aspectos de gestión y clima laboral, es de tipo cuantitativo, finalmente se obtuvieron los siguientes resultados, cuantos más años de servicio está presente el buen clima laboral, sino ocurre dicha situación sera desfavorable en cuanto a la comunicación y la participación, en opinión de los docentes, en la institución estudiada, así como algunos factores relevantes para la descripción de las variables.

Casana (2015), realizó un trabajo de investigación sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy” En Trujillo, con una muestra constituida por 174 trabajadores que laboran en la referida Empresa Azucarera, se utilizo el instrumento sobre la Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo (2004), diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems, se llevó a cabo el diseño descriptivo – correlacional, obteniento como resultado en todas las dimensiones del Clima Organizacional, predomina el nivel medio, cuyos porcentajes oscilan entre 44.8% a 51.7%. Luego el nivel alto y finalmente el nivel bajo.

Pérez & Rivera (2015), realizó un estudio sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana”, en Iquitos en el 2013, Se tomó la población muestral de 107 trabajadores, la cual se calculó aplicando la formula estadística de población finita y afijación proporcional por áreas, Se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (1999) , CL-SPC, es de tipo descriptivo y correlacional, obteniendo como resultado en la variable de clima organizacional el 57,9 % en un nivel medio, el 4,7% un nivel bajo existen personas que presentan clima laboral inadecuado.

Según Sánchez (2010), llevo a cabo una investigación sobre clima organizacional en el Hospital Regional docente de Trujillo, fueron evaluados 266 trabajadores que laboraban por más de 3 años, el tipo fue descriptivo transversal con la finalidad de conocer la percepción sobre el clima organizacional en dicha institución, el instrumento fue la encuesta, consta de 55 ítems acerca del ambiente laboral, organización, relaciones interpersonales, y como resultados obtuvieron que es buena, con un porcentaje de 81.96 de los cuales el 13.16 corresponde a profesional y técnicos en enfermería, así como el mayor porcentaje de trabajadores nombrados es de sexo femenino con 48.49%, mientras que el menor porcentaje es contratados varones con el 8.64%.

Pérez (2010), desarrolló una investigación sobre “el clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”, la muestra fue de 19 trabajadores, divididos en las diferentes áreas administrativas de la institución en atención al cliente, se utilizó como instrumento la encuesta, entrevistas, cuestionario, observación directa, es de tipo descriptivo-correlacional, se obtuvo un resultado

negativo; es decir el 73.75% de los trabajadores perciben el clima laboral como malo, mientras el 26.3% como regular.

Palma (2004), realizó la revisión de la prueba de clima laboral con una muestra de 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicio tanto estatales como particulares, el trabajo fue correlacional como resultados nos señala que la mayor proporción es desfavorable en mujeres en un 56% y el 71% son mayores de 25 años.

Alva & Domínguez (2013), realizó un estudio sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro” en Chimbote con una población de 2431 trabajadores docentes, administrativos y personal de servicios donde se determinó un tamaño muestral de 332 trabajadores con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. Aquella muestra se seleccionó de manera probabilística aleatoria simple, cómo instrumento se usó la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC). El tipo de investigación es cuantitativo-correlacional. En cuanto al clima organizacional, se puede decir que de un total de 332 trabajadores, un 3,9 % lo percibe como muy favorable, un 50,9 % como favorable, un 33,5 % como medio, un 10,2 % desfavorable y un 1,5 % muy desfavorable.

1.2. Justificación de la investigación

El clima laboral es el factor importante que debemos tener en cuenta dentro de la organización, no podemos ignorar éste tema, especialmente si hay un buen clima laboral alcanzará el éxito en la institución, pero si ocurre lo contrario las consecuencias serán negativas.

En este sentido, el presente estudio aumentará la información existente en este contexto, ya que se han encontrado estudios previos con trabajadores administrativos de esta organización, por ello creemos que será de utilidad para incrementar la información al respecto, asimismo este se convertirá en un nuevo antecedente para otros investigadores de la Carrera de psicología, administración y otras carreras similares a nivel local y nacional. Por otro lado, servirá para las autoridades y para el personal administrativo como perfil de clima laboral a tener en cuenta para la toma de decisiones.

1.3. Problema

El clima organizacional está constituido por los recursos humanos, tecnológicos, financieros físicos, es la particularidad de cada empresa, esto está ligado ya sea a la motivación o desmotivación, ya que depende de los trabajadores y relacionado a la adaptación al presentarse cualquier situación en el ámbito laboral, reflejando en el estado de ánimo de cada uno, (Chiavenato, 1992).

Un estudio en Guatemala, reportó que el clima laboral es desfavorable de acuerdo a la orientación a la calidad y también influye la remuneración, como consecuencia los trabajadores no demuestran eficiencia ni eficacia en sus labores (Sierra, 2015). En Colombia el clima laboral es poco satisfactorio, no permite el desarrollo de la empresa ni del mismo personal (Paz & Marín, 2014). En la ciudad de Piura, se encontró en cuanto más tiempo de servicio tengan los trabajadores, habrá un buen clima laboral en la institución (Albañil, 2015) y en Trujillo se determinó que predomina el 50,0% el nivel medio de clima laboral, el 24.1% desfavorable (Casana, 2015); por otro lado los trabajadores de una empresa de Iquitos expresan que el 4,7% tiene un nivel desfavorable (Pérez & Rivera, 2015). A nivel local un trabajo de investigación en el SENATI de Chimbote, el 73.7% de los trabajadores perciben el

clima laboral como malo (Perez, 2010). En nuestra localidad un estudio con trabajadores de la Universidad San Pedro, predomina el 50,9% un nivel medio, un 10,2% un nivel desfavorable (Alva & Dominguez, 2013).

Ante lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los niveles del clima laboral que presenta el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote - 2017?

1.4. Marco teórico

1.4.1. Clima laboral

Según Goncalves (1997), considera que el clima laboral se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000), arguye que el clima laboral puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Según Palma (2004), el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral se conforma a partir de una configuración de características de la misma.

El diagnóstico organizacional es de suma importancia dentro de las instituciones para conocer la cultura, el clima, el entorno como la productividad y

calidad que se encuentra y a partir de ellos tomar decisiones para determinar los nuevos esquemas de interacción; el objetivo principal es detectar factores, evaluar la importancia de cada uno y plantear soluciones acertadas para la empresa u organización, (Palma, 2004).

1.4.2. Teorías del clima laboral

Es importante mencionar algunas teorías del clima organizacional como la de Likert (1960 - 1970), Likert encontró una correlación positiva entre la productividad de las organizaciones y el grado de participación de sus miembros en el planeamiento, organización, dirección y control de la misma; el mismo autor habla que los sistemas participativos de McGregor no solo son posibles, sino que además son más productivos; esta clasificación sigue una lógica de continuo por oposición al enfoque dicotómico de las teorías “X” y “Y”.

Según McGregor (1960), define los estilos de dirección en función de cuál sea la concepción que se tenga del hombre; así pues, a partir de su teoría X y de su teoría Y, señala la existencia de dos estilos de dirección: estilo autoritario y estilo participativo; la primera es el hombre normal y ordinario tiene una aversión natural al trabajo, y que lo evitará siempre que le sea posible; que las personas necesitan ser obligadas, dirigidas y hasta amenazadas por castigos para que hagan bien su trabajo; que la persona promedio prefiere que lo dirijan, que prefiere no asumir responsabilidades, y que procura sobre todo su seguridad. A este conjunto de creencias las llamó Teoría X; la segunda postura las personas pueden aplicarse en el trabajo con tanta naturalidad como al jugar o al descansar; pueden autocontrolar su trabajo; que una persona normal procura asumir responsabilidades; que la creatividad, el ingenio y

la imaginación son algo que la mayoría de las personas tienen y pueden desarrollar, y no solo unos pocos, este grupo de supuestos lo llamo Teoría Y.

Según Likert (1960 - 1970), la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre esta en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva, si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar; la teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima, la teoría de los sistemas, es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional y de esa manera Likert (1960 - 1970), plantea un método para diagnosticar el estilo de gestión en una organización (o sus partes), según su tipología de cuatro sistemas: autoritario explotador, autoritario paternalista, consultivo y participativo, el mismo autor, manifiesta, que en un clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza a sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente y que los empleados tienen que trabajar de miedo por los castigos o por las amenazas, ocasionalmente por recompensas; y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad; las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel donde la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, la interacción humana es todavía mínima y la organización informal todavía se considera una amenaza para los objetivos e

interese de la empresa, las recompensas y algunas veces los castigos para motivar a los trabajadores.

Asimismo, el consultivo es la opinión y puntos de vista de los niveles inferiores son considerados en la definición de las políticas y directrices que los afectan, todas las decisiones se someten con posterioridad a la aprobación de la alta administración; y la comunicación prevalecen verticales, en sentido descendente (pero más dirigidas hacia la orientación amplia que hacia órdenes específicas), como también comunicaciones horizontales entre los pares. La empresa desarrolla sistemas internos de comunicación para facilitar su flujo; las relaciones interpersonales: el temor y la amenaza de castigos y sanciones disciplinarias no llegan a constituirse en los elementos activadores de una organización informal clandestina como ocurre en el sistema uno y, en menor grado en el sistema dos. La confianza depositada en las personas es más elevada, aunque todavía no sea completa y definitiva. La empresa crea condiciones relativamente favorables para el desarrollo de una organización informal, saludable y positiva; los sistema de recompensas y castigos, se hace énfasis en las recompensas materiales (incentivos salariales, ascensos y nuevas oportunidades profesionales) y simbólicos (prestigio y estatus), aunque eventualmente se presenten penas y castigos. Finalmente el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados (Likert, 1960 - 1970).

Según el modelo de Litwin y Stringer (1968), concibe al clima organizacional de la siguiente manera: a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes; el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características: Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; por otro lado el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima esta teniendo sobre ellos y los otros; asimismo las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos; siendo así permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.

Asimismo, consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones. En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación (Litwin y Stringer, 1968).

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima

organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

1.4.3. Los factores o dimensiones del clima laboral.

Segun Palma (2004), menciona varios autores para la medición del clima laboral, en este sentido Litwin y Stinger (1968 citado por Palma 2004), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- ✓ **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo.
- ✓ **Responsabilidad:** La interpretación acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionados con el trabajo. Medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha; cuánto se percibe la posibilidad de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- ✓ **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- ✓ **Desafío:** Acerca de los retos que impone el trabajo, medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ **Relaciones:** Manera cómo se interpretan las relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Asociados a la atmósfera psicológica que determina

- ✓ **Cooperación:** Creencias de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- ✓ **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- ✓ **Conflictos:** Grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- ✓ **Identidad:** Cómo se interpreta la pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo Sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Palma (2004), diseñó un instrumento con la técnica de Likert de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a 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.

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

Autorealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea. Ejemplo: Existen oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse. Por su parte Maslow aclara que la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer

estas necesidades a través de su trabajo, tomando en cuenta la autorrealización que aparece cuando todas las necesidades básicas se han satisfecho en la cual es el deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potenciales (Palma, 2004).

Involucramiento laboral

Según Palma (2004), la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización, por ejemplo cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y los trabajadoras están comprometidos con la organización.

El Involucramiento laboral es el grado en que una persona “quiere” tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan (Safford, Jackson y Banks, 1980).

Otros consideran que el involucramiento es una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad (Mueller, Wallace, & Price, 1992).

Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar y así alcanzar el éxito (Palma, 2004).

Para Gonzales (2012), En la organización los supervisores cumplen 2 funciones: en el primer rol, actúan como un juez observando lo que sucede en el departamento para ver si las actitudes, condiciones y resultados se llevan a cabo como se esperaba. En el segundo rol, actúan al solucionar problemas y tomar decisiones.

Esto se hace con el fin de averiguar porque no salió bien algo y luego decidir qué hacer al respecto.

La Supervisión es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de un área de trabajo específica, incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando los avances de todas las actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo, haciendo uso de sistemas, trayendo como consecuencia el registro y una sana comunicación de la información correcta hacia todos los involucrados dentro del proyecto (Gonzales, 2012).

Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, ppr ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la institución, fomenta y promueve la comunicación interna (Palma,2004).

La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente; teóricamente la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es "la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema" (Katz y Khan,1986), "el cemento que mantiene unidas las unidades de la organización" (Lucas Marin, 1997), pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización sino que es un recurso, un activo que hay que gestionar.

Para Mailhiot (1975) postula que la comunicación existe entre dos o más personas, se establece un contacto psicológico. No basta que seres con deseos de comunicación se hablen, se entiendan o incluso se comprendan, la comunicación también es desde el punto donde lleguen a encontrarse entre ellos.

Condiciones laborales

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

El mejorar las condiciones laborales de las personas ha venido disminuyendo riesgos dentro de las empresas, pero también el tener en cuenta el comportamiento humano crea prácticas más seguras que conllevan a una mejor calidad de vida laboral. En muchas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, participación, autonomía, condiciones de seguridad o por las oportunidades de crecimiento para los mismos empleados; esto no beneficia a los empleados ni tampoco a la organización: es importante tener en cuenta que a mayor satisfacción de un empleado en su entorno laboral, se espera mejor desempeño dentro de la organización y como resultado habrá una mayor productividad para la empresa (Navarrete, 2005).

Finalmente hablaremos sobre un buen clima laboral según edad, sexo, experiencia laboral y nivel ocupacional. Asimismo señala que la edad está asociada al nivel de satisfacción. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo y difícil, porque las exigencias de la organización son estrictas, en consecuencia, perciben un clima desfavorable a la vez un alto nivel de insatisfacción. A medida que avanza en edad, las personas se adaptan. A partir de los 30 años la persona tiene la

oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño, un mayor nivel de satisfacción laboral finalmente genera un buen clima laboral hasta los 60; en adelante la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja. El mismo autor habla que en cuanto al sexo las mujeres se sienten más insatisfechas que los varones y perciben un mal clima en la organización. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. (Halloran y Bentosn, 1987), el mismo autor habla sobre la experiencia laboral, para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado para un buen clima laboral. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral: al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo las exigencias de la organización son fuertes. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy insatisfecho y tiempo después muy satisfecho, el clima laboral afectaría de acuerdo al sexo, los trabajadores varones tienen una mejor percepción de clima que las trabajadoras mujeres; este factor de género estaría siendo consistente con las mejores condiciones de trabajo que se proveen a los hombres y refuerzan las hipótesis acerca de la sobrecarga laboral y el nivel de involucramiento con la realidad psicosocial que evidencia la mujer que labora, el clima es bueno en el personal nombrado porque es menos el riesgo que lo saquen del trabajo ya que sus derechos serían exorbitantes (liquidación, etc), por lo que se

consideran fijos, en cambio, los contratados están con temor que ya no continúen una vez finalizado su contrato, obviamente si su contrato dice hasta fin de año, el personal nombrado y el personal contratado; existen diversas modalidades de contratación regidas por legislación propias de cada sector, que generan, a su vez, diversas escalas remunerativas con composiciones variables que incluyen beneficios e incentivos relacionados con la productividad y otras formas.

Importancia del clima laboral en las organizaciones

Según Rodríguez (2004), la cultura es típico de la Antropología, Filosofía y Sociología, se viene aplicando en otras áreas de pensamiento, en especial las relativas a las organizaciones sociales, mediante estudios sobre el comportamiento del hombre en estas. Al irse superando de forma crítica las tendencias clásicas al respecto, se necesitó contar con un marco teórico – conceptual del tema, una teoría de la cultura organizativa que pudiese explicar el desarrollo y uso de elementos como los símbolos, valores y climas, entre otros. dentro de la cultura encontraremos el clima laboral que es uno de los aspectos más importantes para una empresa de acuerdo a las condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la organización, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados ya que es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas en un tiempo determinado (Bohórquez, 2004), de tal manera si el personal administrativo tiene un buen desempeño habrá una buena producción en la empresa de acuerdo a un determinado período de tiempo y los factores utilizados para su obtención con la eficiencia técnica y económica (Vicente, 2010) asimismo la satisfacción juega un papel importante en los trabajadores, es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional en función del

reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2004).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado.

Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia como sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo, aquellos factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

Según Likert (1932), la escala ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 77 años, continúa siendo la escala preferida de casi todos los investigadores, las aprobaciones siempre superan a las desaprobaciones, independientemente de las afirmaciones planteadas. Esto significa que las expresiones de (des) acuerdo no son equidistantes. La respuesta neutral “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que es la posición central de la escala, es asociada con el “acuerdo moderado”, y no con la respuesta “indeciso” (como muchos creen). Muchos entrevistados perciben que declararse “indeciso” es negativo y por ello tienden a desplazarse más cerca de las posiciones de acuerdo.

Tabla 1

Nivel de escala (Likert, 1932).

	Muy de acuerdo
Positivo (+)	Algo de acuerdo
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
Negativo (-)	Algo en desacuerdo
	Muy en desacuerdo

1.5. Marco conceptual

Clima laboral.- Según Palma (2004), habla que es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Personal administrativo.- Según el estatuto de la Universidad San Pedro, el personal administrativo es el personal no docente, es contratado como tal, son los que realizan las labores administrativas, en el artículo 174, el personal no docente podrá ejercer la docencia en la Universidad con un máximo de ocho horas semanales.

Universidad.- Según la real academia Española (s.f), es la institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes

1.6. Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
CLIMA LABORAL	Es la percepción sobre directa o indirectamente por los trabajadores y traen consecuencia en el comportamiento laboral, además permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional, oportunidades de progresar en la Empresa
		Involucramiento Laboral	valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización
		Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario
		Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la Empresa
		Condición laboral	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel del clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de la autorrealización en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote, 2017.
- ✓ Identificar el nivel de involucramiento laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote, 2017.
- ✓ Determinar el nivel de Supervisión en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote. 2017.
- ✓ Determinar el nivel de la comunicación en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote. 2017.
- ✓ Determinar el nivel de las condiciones laborales en el personal administrativo de la universidad San Pedro de Chimbote. 2017.
- ✓ Determinar el nivel del clima laboral, según edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote, 2017

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Según Salas (2000), El tipo de investigación, es básica, cuyo propósito general es descubrir conocimiento acerca de la naturaleza, los principios y las leyes que rigen los fenómenos, y de nivel descriptivo cuyo propósito es caracterizar los hechos que se investigan, asimismo el diseño es transversal y no experimental porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, (Hernández, Fernández y Baptista 2010),

2.2. Población y muestra

En éste caso la población del estudio estuvo conformada por 369 trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote, contratados y nombrados, varones y mujeres con diferentes tiempos de servicio.

El muestreo utilizado fue de tipo probabilístico estratificado, que se caracteriza por la subdivisión de la población en sub grupos o estratos y aleatorio, porque usa el procedimiento del tipo de sorteo o rifa, por ejemplo colocando en un recipiente fichas o tarjetas que contiene nombres o numeros que corresponde a cada unidad del universo (Pineda & Alvarado, 2008). Los datos fueron ingresados al programa estadístico del SPSS21 para el muestreo y como resultado se obtuvo una muestra conformada por 189 trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro de Chimbote la misma que estuvo distribuida de la siguiente manera. 112 trabajadores de la ciudad Universitaria los Pinos, 3 trabajadores de la oficina de investigación, 3 trabajadores de la oficina de auditoria, 19 trabajadores de la oficina de Rectorado, 18 trabajadores de la oficina de idiomas, marketing y derecho, 9 trabajadores de la institución educativa “Señor de la Vida”, 16 trabajadores de la Facultad de Medicina Humana, 4 trabajadores de la oficina de Admisión y 5 trabajadores de la Posta de la mujer.

Dentro de los criterios de inclusión se tuvieron los siguientes: Trabajadores varones y mujeres, edades de 20 a 59 años, con tiempo de servicio desde 0 años, nombrados y contratados, que desearon participar voluntariamente en el estudio.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cómo el procedimiento que busca obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes y sugerencias (Pineda, 2008).

A continuación se presentara el instrumento utilizado:

Instrumento. La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004 Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a 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.

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

Autorealización (10 ítems) Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

Existen oportunidades de progresar en la institución y Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse

Involucramiento laboral (10 ítems): Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y los trabajadores están comprometidos con la organización

Supervisión (10 ítems): Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son: El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

Comunicación (10 ítems): Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la institución fomenta y promueve la comunicación interna

Condiciones laborales (10 ítems).- Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son: La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación, sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema de

computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de clima laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

Validez y Confiabilidad

En este estudio en la etapa de ajuste final de la Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (CL –SPC), los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, dando como resultado el alfa de Cronbach con el 0.97; lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

2.4. Recolección de datos

Para la recolección de datos de la investigación, en primer lugar, se solicitó el permiso correspondiente a Recursos Humanos de la Universidad San Pedro, brindándoles información acerca del estudio, permitiendo así las facilidades para la aplicación del instrumentos. La escala fue aplicada a cada personal en su área de trabajo y domicilio. Por último, se realizó el ingreso, calificación e interpretación de los datos obtenidos mediante el programa SPSS 21

2.5. Protección de derechos humanos

Con respecto a los derechos del personal administrativo participaron en la investigación donde se trato con la mayor responsabilidad posible siendo así que: según el código de ética de psicólogos del Perú en su Art. 79 dice lo siguiente; al diseñar una investigación, el profesional asume la responsabilidad de realizar una evaluación cuidadosa de su aceptabilidad ética. En la medida en que esta evaluación sugiera un compromiso con algunos de los principios éticos, el investigador tiene obligación de buscar consejo ético y de salvaguardar los derechos humanos de los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis

Nivel del clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro”, Chimbote.

En la table 3, el 3.7% de los trabajadores presenta un clima laboral muy favorable, como favorable el 36,0%, en el nivel medio 27,5%, el 5% muy desfavorable y un 32,3% un nivel desfavorable.

Tabla 3

Nivel de Clima Laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017.

Categoría	f	%
Muy favorable	7	3,7
Favorable	68	36,0
Medio	52	27,5
Desfavorable	61	32,3
Muy desfavorable	1	0,5
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia

Nivel de las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad san pedro” de Chimbote.

En la tabla 4, el 4.2%, de los trabajadores presenta un clima laboral muy favorable, favorable el 28.6%, el 0,5% muy desfavorable, en el nivel medio hay un 38.1%.y un 28.6% un nivel desfavorable,

Tabla 4

Nivel de Autorrealización personal en el personal administrativo de la Universidad San Pedro.

Categoría	f	%
Muy favorable	8	4,2
Favorable	54	28,6
Medio	72	38,1
Desfavorable	54	28,6
Muy desfavorable	1	0,5
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 5, el 0.5% se encuentra en un clima laboral muy desfavorable, el 9.5% un nivel muy favorable, el 23.3% está en un nivel desfavorable, el 25.4% está en un nivel medio y el 41,3% un nivel favorable

Tabla 5

Involucramiento laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro

Categoría	f	%
Muy favorable	18	9,5
Favorable	78	41,3
Medio	48	25,4
Desfavorable	44	23,3
Muy desfavorable	1	,5
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, el 1.6% el clima laboral es muy desfavorable, el 5.8% un nivel muy favorable, el 29.1% un nivel desfavorable, el 30.2% un nivel medio, y el nivel favorable el 33.3%.

Tabla 6

Nivel de supervisión en el personal administrativo de la Universidad San Pedro

Categoría	f	%
Muy favorable	11	5,8
Favorable	63	33,3
Medio	57	30,2
Desfavorable	55	29,1
Muy desfavorable	3	1,6
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 7, el 1.1% el clima laboral es muy desfavorable, el 5.3% de la población un nivel muy favorable, el 27.0% un nivel medio, el 30.2% un nivel favorable y el 36.5% un nivel desfavorable.

Tabla 7

Nivel Comunicación en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017.

Categoría	f	%
Muy favorable	10	5,3
Favorable	57	30,2
Medio	51	27,0
Desfavorable	69	36,5
Muy desfavorable	2	1,1
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, el 1.1% el clima laboral es muy desfavorable, el 5.3% un nivel muy favorable, el 20.6% un nivel desfavorable, el 32.3% un nivel favorable y el 40.7% un nivel medio.

Tabla 8

Condición laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro

Categoría	f	%
Muy favorable	10	5,3
Favorable	61	32,3
Medio	77	40,7
Desfavorable	39	20,6
Muy desfavorable	2	1,1
Total	189	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9, el 41.4% en los varones perciben el clima laboral favorable; el 36.3% en mujeres y el 27.6% en varones un nivel desfavorable.

Tabla 9

Nivel del clima laboral en el Personal administrativo, según sexo.

Categoría	Sexo					
	Femenino		Masculino		Total	
	F	%	f	%	f	%
Muy favorable	3	2.9	4	4.6	7	3.7
Favorable	32	31.4	36	41.4	68	36.0
Medio	30	29.4	22	25.3	52	27.5
Desfavorable	37	36.3	24	27.6	61	32.3
Muy desfavorable	0	0.0	1	1.1	1	0.5
Total	102	100.0	87	100.0	189	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10, a partir de los 40 a 59 años de edad el 50.0% de la muestra percibe el clima laboral favorable, el 38.0% con edades de 20 a 39 años y el 17.3% con edades de 40 a 50 años un nivel desfavorable.

Tabla 10

Nivel del clima laboral en el personal administrativo según edad.

Categoría	Edad					
	20 -39 años		40 – 59 años		Total	
	f	%	f	%	f	%
Muy favorable	5	36.6	2	3.8	7	3.7
Favorable	42	30.7	26	50.0	68	36.0
Medio	38	27.7	14	26.9	52	27.5
Desfavorable	52	38.0	9	17.3	61	32.3
Muy desfavorable	0	0.0	17.3	1.9	1	0.5
Total	137	100.0	100.0	100.0	189	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11, se aprecia que el 61.5% del personal administrativo que labora mas de 10 años percibe el clima laboral favorable; en el nivel desfavorable menos de 5 años el 38.5% y mas de 10 años el 7.7%.

Tabla 11

Nivel del clima laboral en el personal administrativo, según tiempo de servicio.

Tiempo de servicio									
Categoría	Menos de 5		De 5 a 10		Más de 10		Total		
	años		años		años				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Muy favorable	4	4.4	3	4.2	0	0.0	7	3.7	
Favorable	30	33.0	22	30.6	16	61.5	68	36.0	
Medio	22	24.2	22	30.6	8	30.8	52	27.5	
Desfavorable	35	38.5	24	33.3	2	7.7	61	32.3	
Muy desfavorable	0	0.0	1	1.4	0	0.0	1	0.5	
Total	91	100.0	72	100.0	26	100.0	189	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12, el 48.8% de los trabajadores nombrados percibe un clima favorable, el 18.6% del personal nombrado y el 36.3% del personal contratado perciben un nivel desfavorable.

Tabla 12

Nivel del clima laboral en el personal administrativo, según condición laboral.

Categoría	Situación laboral					
	Nombrado		Contratado		Total	
	f	%	F	%	f	%
Muy favorable	0	0.0	7	4.8	7	3.7
Favorable	21	48.8	47	32.2	68	36.0
Medio	14	32.6	38	26.0	52	27.5
Desfavorable	8	18.6	53	36.3	61	32.3
Muy desfavorable	0	0.0	1	0.7	1	0.5
Total	43	100.0	146	100.0	189	100.0

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Discusión

El nivel del clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro el puntaje mayor está en el nivel favorable con el 36,0% de trabajadores, este dato difiere del trabajo de Alva & Domínguez en el 2013, quienes encontraron el 50,9% en el nivel favorable, esto puede explicarse a que la gestión de la Universidad se encontraba en otras condiciones económicas y administrativas, en la que han pasado 4 años; por el contrario se puede apreciar en el presente estudio a un 32.3% de los trabajadores que se encuentra con un nivel desfavorable, mientras que el estudio de Alva y Dominguez (2013) encontró un 10.2%, esto concuerda también con la dato anterior, es decir aumentan los aspectos desfavorables, también por los explicado anteriormente. Esto demuestra que uno de los aspectos importantes del clima laboral está referido a la autorrealización, comunicación, condiciones laborales, entre otras que pueden desfavorecer o favorecer el clima organizacional (Palma, 2004).

En este estudio la percepción del clima laboral es de 38,1% que se ubica en el nivel medio, este concuerda con el estudio de Garza (2010) en México donde el clima laboral estaba en el nivel medio con 3.32%, es decir los trabajadores tienen una percepción regular que significa positivo (Likert, 1932); toman interés en las oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja para aprender y desarrollarse, ya que el clima laboral es la percepción del medio ambiente que afecta a su comportamiento (Goncalves, 1997).

Segun el involucramiento laboral el clima dentro de la Universidad San Pedro, la mayor cantidad de personas se encuentra en el nivel favorable con el 41,3%, se aprecia que el trabajo de Sierra (2015) en Guatemala perciben un nivel favorable, esto puede explicarse que el personal administrativo se identifica con la organizacion; a su vez encontramos en la Universidad San Pedro que hay un nivel desfavorable con el 23,3% es importante tomar en cuenta a los trabajadores que piensan lo contrario y forman parte de la organización al igual que el estudio de Paz y Marin (2014) existe un alto nivel desfavorable en cuanto a la participacion. Esto demuestra que una de las características importantes del clima laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización Palma (2004).

El clima laboral en la Universidad San Pedro de acuerdo a la supervision, la mayor cantidad de trabajadores se encuentra en un nivel favorable con un 33,3%, demuestra que las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación dentro del trabajo, ayuda a mejorar (Palma, 2004). también es importante mencionar el nivel desfavorable ya que son trabajadores que pertenecen a la misma organización que de una u otra manera pueda influenciar a futuro el cambio del clima laboral en esta dimensión se encuentra una buena cantidad de trabajadores que perciben un clima desfavorable con el 29.1% al igual que el trabajo de Paz y Marín (2014), ellos encontraron que en el personal administrativo perciben que el clima laboral es desfavorable; es por eso que mayor

es que los supervisores cumplan las funciones, al actuar como un juez observando lo que sucede en el departamento para ver si las actitudes, condiciones y resultados se llevan a cabo como se esperaba. En el segundo rol, tener un buen liderazgo para actuar y solucionar problemas para tomar decisiones (Gonzales, 2012).

Según la comunicación la mayor parte de los trabajadores presenta un nivel desfavorable con el 36.5%, junto al estudio de Albañil (2015) en Piura demostró que el clima laboral es desfavorable porque no hay una buena fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno, esto se manifiesta, que en un clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza a sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar de miedo por los castigos o por las amenazas, ocasionalmente por recompensas; y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza (Likert, 1960 - 1970).

El mayor porcentaje de las personas que trabajan en el aspecto administrativo, de la Universidad San Pedro perciben el clima laboral en un nivel medio con el 40.7% esta asociada con el acuerdo moderado y no con la respuesta indeciso, por el otro lado encontramos que hay un clima desfavorable con el 20.6% esto quiere decir que 39 personas perciben un mal clima dentro de la organización, de igual manera el trabajo de Sierra (2015), demostró que el nivel

del clima laboral es desfavorable en cuanto a la remuneración dentro de las condiciones laborales; esto demuestra que se basan a reconocimiento de que la institución que provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo: La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo (Palma, 2004).

El clima laboral según la edad es favorable de los 40 a 59 años con el 50% en la Universidad San Pedro de Chimbote, al mismo se dice que a partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas con buen humor, se interesan en lograr mejores niveles de desempeño, un mayor nivel de satisfacción laboral y al final refleje un buen clima laboral esto es hasta los 60 años (Halloran y Bentosn, 1987); cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, y las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, perciben un clima favorable a la vez un alto nivel de satisfacción, a medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores; en la Universidad San Pedro podemos informar que los varones perciben al clima laboral como favorable con 41.4%, se comprende que en un estudio realizado sobre clima laboral y satisfacción laboral en el Hospital General Regional, el sexo masculino presentan un nivel favorable con el 41.7% .

En la Universidad San Pedro el personal administrativo percibe el clima laboral como favorable a partir de los 10 años laborando, confirma que en el estudio realizado sobre clima laboral y satisfacción laboral en el Hospital General Regional de México comprobaron que cuanto más antigüedad tienen los trabajadores administrativos en la organización perciben un clima favorable con el 27.8%, y esto

demuestra que la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción es fundamental para un buen clima laboral. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo, le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral ya que al comienzo todo le parece nuevo y difícil, por las exigencias de la organización. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy insatisfecho y tiempo después satisfecho, que pueda llegar a adaptarse y así conoce más sobre el empleo y eso favorece a la organización.

El clima laboral en el personal administrativo nombrado es favorable con un 48.8%, en el Hospital Regional en Trujillo los trabajadores nombrados presenta un clima favorable con un 48.49%, y esto demuestra, según Palma (s.f), el clima es bueno en el personal nombrado porque es menor el riesgo que lo saquen del trabajo ya que sus derechos serían exorbitantes (liquidación, etc), por lo que se consideran fijos, en cambio, los contratados están con temor que ya no continúen una vez finalizado su contrato, obviamente si su contrato dice hasta fin de año.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- En general el clima laboral predominante en el personal administrativo es favorable con un 36.0%.
- La autorrealización en los trabajadores administrativos es regular con un 38.1%.
- El involucramiento laboral en el personal administrativo es favorable con un 41.3%
- La supervisión en el personal administrativo de la universidad San Pedro es favorable con un 33.3%.
- La comunicación en los trabajadores administrativos es desfavorable con el 36.5%.
- La condición laboral en los trabajadores administrativos es regular con un 40.7%.
- Según el sexo el clima laboral en los trabajadores administrativos en varones es de favorable con un 41,4% y desfavorable en mujeres con un 36,3%.
- Según la edad el personal administrativo de 20 a 39 años es desfavorable con un 38.0% y de 40 a 59 años es favorable con un 50%.
- Según el tiempo de servicio el clima laboral en los trabajadores administrativos menos de 5 años es desfavorable con un 38.5%; de 5 a 10 años es desfavorable con un 33.3% y mas de 10 años es favorable con un 61.5%.
- Según la condición laboral en el personal administrativo cómo nombrado es favorable con un 48.8% y contratado es desfavorable con un 36.3%.

4.2. Recomendaciones

- A la Universidad San Pedro y la Escuela Profesional de Psicología, continuar con el desarrollo de la línea de investigación sobre el clima laboral, desarrollando a profundidad el tema en las organizaciones.
- A los estudiantes de Psicología que desarrollen investigaciones en el área administrativas y en psicología organizacional
- A la dirección de Recursos Humanos que tomen en cuenta los resultados de la presente investigación para realizar acciones al respecto.

5. Referencias bibliográficas

Albañil A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución Educativa*

Enrique López Albújar de Piura. (Tesis de Maestría, universidad de Piura).

Recuperado de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_13

[pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_13)

Alva, J. & Domínguez, L. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en*

los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013. Chimbote. Recuperado

de

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818/484>

Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas

Casana, M.(2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de*

una empresa azucarera de Chiquitoy. (Tesis de Bachiller). Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_cli

[ma.organizacional.satisfacci%3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucare](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_cli)

[ra_tesis.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_cli)

Castillo & Villena, (1998). *Condiciones laborales en el mundo empresarial*.

Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG>

[L%2064.pdf](https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG)

Chiavenato, I. (1992). *Clima laboral*. Recuperado de

<http://uson.mx/digital/tesis/docs/19649/Capitulo3.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1° edición, Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*, México.

(Tesis de maestría). Recuperado de

<https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/tmde021.pdf>

Goncalves (1997). *clima organizacional*. Recuperado de

<http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/0>

Hallo ran y Bentosn (1987). *Satisfacción y clima laboral*. recuperado

de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8665/7523>

Hernández, S. (2006). *Instrumentos de medición*. Recuperado de

[https://es.slideshare.net/scgambiental/presentacin-de-validez-y confiabilidad](https://es.slideshare.net/scgambiental/presentacin-de-validez-y-confiabilidad)

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México.

Instituto Superior (2009). *Reglamento del personal administrativo*. Recuperado de

<http://www.itsescarcega.edu.mx/documentos/normatividad/r7.pdf>

Juaéz, A. (2009). *Clima y satisfacción laboral*. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/html/4577/457745495014/>

Litwin y Stringer (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Recuperado de

<http://www.publicaciones.com/ensayos/>

Likert, R. (1932). *Escala de Likert*. Recuperado de

http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_Escala%20de%20kert.pdf

Likert, R. (1960 - 1970). *Los sistemas gerenciales*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan042599.pdf>

McGregor, D. (1960). *Teoría X y teoría Y*. Recuperado de <https://www.google.com.pe/#q=teorias+de+x+y+y+pdf>

Mailhiot (1975). *Manual de comunicación*. 2 edición

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo*. Recuperado en http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cls_pc_manual_oedici%c3%b3n

Paz, A. & Marín, S. (2014). *Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales*, Colombia. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/clima%20anizacional.pdf>

Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana*. Iquitos. (Tesis de post grado). Recuperado de

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Perez, D. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI*. Chimbote. (Tesis de doctorado en gestión y ciencias de la educación). Recuperado de

[https://www.academia.edu/8743456/An%C3%A1lisis_del_clima_laboral_
_su_influencia_en_la_calidad_de_atenci%C3%B3n_al_cliente_en_el_rest
aurant_tur%C3%ADstico_el_parrillero_en_la_ciudad_de_Chimbote-2009](https://www.academia.edu/8743456/An%C3%A1lisis_del_clima_laboral_su_influencia_en_la_calidad_de_atenci%C3%B3n_al_cliente_en_el_restaurant_tur%C3%ADstico_el_parrillero_en_la_ciudad_de_Chimbote-2009)

Pineda, E. & Alvarado, E. (2008). *Metología de la investigación*. Tercera edición. Estados Unidos.

Real academia Española (s.f), Diccionario de la lengua Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=b6TOjV2>

Rodríguez, I. (2004). *Cultura organizacional*

<http://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/10.pdf>

Salas, E. (2000). *Una introducción a la investigación Científica*. Perú.

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V.* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Sánchez, F. (2010). *clima organizacional en el Hospital Regional de Trujillo*.

Recuperado de

[http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/6
%20Clima%20organizacional.htm](http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/6%20Clima%20organizacional.htm)

Safford, Jackson & Banks, 1980). *Estrategias de involucramiento*. Recuperado de

[http://sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/_15_memoriae
tenso/332.pdf](http://sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/_15_memoriae
tenso/332.pdf)

Shultz, M. (1990). *Satisfacción laboral*. Recuperado de

http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rtaci__n_de_Personal.pdf

6. Anexos

Escala de clima laboral - Sonia Palma Carrillo (Lima, 2004).

I. FICHA TÉCNICA

- Nombre de la Escala: ClimaLaboralCL-SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente
- Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral
- Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y 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. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

II. DESCRIPCIÓN

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a 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. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

2.1. AUTOREALIZACIÓN (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- *Existen oportunidades de progresar en la institución*
- *Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse*

2.2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47)

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- *Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización*
- *Los trabajadores están comprometidos con la organización*

2.3. SUPERVISION (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48)

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- *El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan*
- *La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar*

2.4. COMUNICACION (4,9,14,19,24, 29, 34,39,44,49)

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- *Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo*
- *La institución fomenta y promueve la comunicación interna*

2.5. CONDICIONES LABORALES (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- *La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones*
- *Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.*

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima.

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC - Protocolo

Datos Personales

Edad:..... **Sexo:** Femenino () Masculino() **Situación laboral:** Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicio:..... **lugar de trabajo:**.....

A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		Ningun o o Nunca	Poco	Regula r o Algo	Mucho	Todo o Siemp re
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en la que se trabajan permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacidad que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel del clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro”, Chimbote, 2017, esta información resultará de utilidad para conocer la autorrealización, involucramiento laboral, Supervisión, la comunicación, las condiciones laborales, asimismo el clima laboral según edad, sexo, situación laboral y tiempo de servicio en el personal administrativo de la Universidad San Pedro Chimbote; en consecuencia, la investigación puede beneficiar a la organización, a los trabajadores. Para esta investigación se recaban datos a partir de la observación y encuesta de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, CL – SPC.

Dichas encuestas se realizarán en el mismo puesto de trabajo o domicilio.

La entrevista será anónima para llegar al objetivo de la investigación, en caso de que los resultados sean publicados.

El material a analizar será exclusivamente el recabado en las entrevistas a personas que hayan firmado el consentimiento informado, siempre y cuando todos los que allí participen, den su consentimiento al respecto.

Si negara su autorización para utilizar la información obtenida durante el trabajo de investigación se excluirá.

La participación de los entrevistados en esta investigación es voluntaria, así como la decisión de dar por terminada la entrevista en cualquier momento; tienen, además, el derecho de formular todas las preguntas que consideren necesarias para aclarar sus dudas.

Autorizo la utilización de la información aquí relevada y la que se recabó en la reunión donde participé, a los fines de la investigación planteada.

Estas pautas me han sido propuestas y explicadas por:

.....

Autorizo la utilización con fines científicos de los datos y de los resultados obtenidos durante la investigación, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos de todas las personas involucradas.

Fecha:/...../.....

Firma:.....