



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL**

TESIS

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA
DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y SERVICIO
ESTUDIANTILES DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE CHICLAYO, 2018.**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

AUTORA:

Amarilis Lizbeth Coronel Contreras

Asesor:

MSC. Juan Montenegro Ordoñez

Línea de Investigación

Trabajo Social Organizacional

Pimentel – Perú

2018

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA
DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y SERVICIO
ESTUDIANTILES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
CHICLAYO, 2018.**

APROBACION DE JURADO

Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa
Presidenta del Jurado

Mg. Gonzales Montero Luz Angélica
Secretario de Jurado

Mg. Pardo Mendoza Diana **Vocal**
del Jurado
DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Antonio Coronel y Lucy Contreras por su constante y apoyo a lo largo de mi vida, sin sus sabios consejos no hubiera podido culminar satisfactoriamente este proceso académico. Son mi principal referente de vida y un ejemplo a seguir.

A mis hermanos Gloria, Jimena y Marco por estar conmigo en todo momento y ser partícipes del cumplimiento de mis sueños.

A mis tíos Maribel Contreras, Miguel Aragón y Agustín de la Cruz por su apoyo moral y económico y en especial a mi abuela María Guerrero Carrión quien me cuida me guía desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la vida y por guiar cada uno de mis pasos, sin duda mi fe en el me permitió seguir adelante a pesar de los obstáculos que nos pone la vida.

A mi asesor Mg. Juan Montenegro Ordoñez por su exigencia, tolerancia y sabios consejos que me permitieron culminar con éxito la presente investigación.

Finalmente hago extensivo mi agradecimiento a todas aquellas personas que participaron de una u otra manera en esta investigación.

RESUMEN

El presente estudio buscó describir el clima laboral en el área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles de una universidad privada de Chiclayo, 2018. En el Capítulo I se planteó el problema de investigación, comprendido por la situación problemática, en donde además se revisó los antecedentes de estudio, las principales teorías relacionadas al tema, la justificación e importancia del estudio, hipótesis, objetivos de estudio. En el Capítulo II se abordó la metodología empleada, la cual fue cuantitativa de tipo descriptivo – no experimental. Para lo cual se empleó como técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue “Clima Laboral CL – SPC” que constó de 35 ítems que fueron aplicados a los trabajadores del área Dirección de Bienestar y Servicio Estudiantiles de la USS. En el Capítulo III se realizó el análisis e interpretación de resultados, en donde se elaboraron cuadros y su respectivo gráfico, las cuales fueron obtenidas de la aplicación de los instrumentos, además se planteó la discusión de resultados en donde se interpretó los mismos, relacionando y fundamentando con el marco teórico. Finalmente se arribó a la conclusión determinando que el clima laboral en la institución se encuentra en un nivel propicio, los encuestados tuvieron resultados positivos en las dimensiones Comunicación, liderazgo, estructura organizacional, recompensa, relaciones, identidad y trato. Los resultados nos permiten recomendar a la universidad tomar en cuenta aquellas dimensiones del clima laboral que presentan ciertas deficiencias, para lograr que las relaciones entre el personal sean favorables en todos los niveles de la organización.

Palabras claves: Conflicto laboral, comunicación, liderazgo, identidad, bienestar laboral.

ABSTRACT

The study sought to describe the work climate in the student welfare and services management area of a private university in Chiclayo, 2018. The methodology used was quantitative in a descriptive -non-experimental manner. For which the survey was used as a technique and the instrument used was the "Clima Labor CL - SPC" that consisted of 35 items that were applied to workers in the area of Welfare and Student Service of the USS. It was concluded that the work climate in the institution is at an appropriate level, since the respondents had positive results in the dimensions Communication, leadership, structure, reward, relationships, identity and treatment. The results allow us to recommend to the university to take into account those dimensions of the work climate that present certain deficiencies, in order to ensure that the relationships between the staff are favorable at all levels of the organization.

Key words: Labor conflict, communication, leadership, identity, work welfare.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Antecedentes de estudio.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Teorías.....	18
1.3.1.1. Teoría de las relaciones laborales.....	18
1.3.1.2. Teoría bifactorial de la satisfacción o de los dos factores.....	18
1.3.1.3. Teoría del clima organizacional de Likert.....	19
1.3.2. Conceptos.....	20
1.3.2.1. Clima laboral.....	20
1.3.2.2. Características del clima laboral.....	22
1.3.2.3. Dimensiones del clima laboral.....	23
1.3.2.4. Diagnóstico del clima laboral.....	25
1.3.2.5. Tipos de clima laboral.....	25
1.3.2.6. Importancia del clima laboral.....	26
1.4. Formulación del Problema.....	27
1.5. Justificación e Importancia del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	28
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.1.1. Tipo de investigación:.....	28
2.1.2. Diseño de investigación.....	29
2.2. Población y muestra.....	29
2.2.1. Población.....	29
2.2.2. Muestra.....	29
2.3. Variables y Operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnicas de investigación:.....	38
2.4.2. Instrumento de investigación:.....	38

2.4.3. Validez y confiabilidad	38
2.5. Procedimientos para la recolección de datos	38
2.6. Criterios éticos	39
2.7. Criterio de rigor científico	39
III. RESULTADOS	40
3.1 Resultados en tablas y figuras	40
3.2 Discusión de resultados	75
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
4.1. Conclusiones.....	78
4.2. Recomendaciones	79
ANEXOS.....	84

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El ser un humano necesita estar en constante interacción con otras personas, debido a que su concepción radica en ser un individuo social por naturaleza. Por lo cual, surge la necesidad de trabajar en equipo, no obstante siempre se va enfrentarse a todo tipo de situaciones que pueden generar ciertos conflictos. Sí no trasladamos al contexto organizacional, podemos evidenciar porque las relaciones entre el personal son de suma importancia y es ahí donde proviene el término clima laboral (Clerc, Saldivia y Serrano, 2011).

García y Quiroga (2012) definen el clima laboral como el espacio en donde se desarrolla todo tipo de trabajo. Por lo cual, se basa en las características en la que desempeñan los trabajadores. Es por ello, que puede estar relacionado con la motivación laboral, debido a que el clima laboral involucra directamente a la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Para Mayo (2013) el ambiente de trabajo juega un rol fundamental en la concepción del clima laboral. Muchas veces los colaboradores suelen experimentar situaciones en cualquier contexto de su vida que puede afectarlos emocionalmente y de una u otra manera relacionarlos con su trabajo. Es por ello, que muchas veces aquellos trabajadores que tuvieron un mal día suelen generar una actitud negativa con los demás, afectando el clima dentro de la empresa. Por lo tanto, sí el clima laboral en el que se desempeña un trabajador es negativo, puede afectar su trabajo y el buen trato con sus demás compañeros.

Es importante mencionar que el clima laboral que se genera en una organización tiene un gran impacto sobre los trabajadores. Una posible alternativa para las organizaciones es realizar un diagnóstico que permita evidenciar aquellas deficiencias que no permiten trabajar con normalidad, para que a partir de dichos resultados se puedan establecer estrategias que permitan solucionar los conflictos internos dentro la organización. Por lo tanto, un mal clima laboral perjudica emocionalmente al trabajador, interrumpiendo diversos procesos como el liderazgo, la comunicación y las relaciones dentro de la empresa (Arosemena, 2013).

En algunos casos los jefes son causantes indirectos de un mal clima laboral, por lo general un trato autoritario y prepotente suele generar que los trabajadores se vean

limitados al expresar sus opiniones, sintiendo una gran desmotivación para realizar correctamente sus funciones. Por lo cual, el problema radica en los problemas internos que afectan el clima de trabajo en una organización, debido a que la conducta del empleado puede ver influenciado por algunos problemas como la desmotivación, maltrato del jefe, conflictos entre compañeros, lo cual puede perjudicar su desempeño (Mayo, 2013).

Un mal clima laboral, suele generar que los trabajadores no demuestren interés por realizar sus funciones dentro de la empresa. Por lo general, algunas trabajadores se ven inmersos a intensas jornadas de trabajo, sin recibir un salario adecuado. Es por ello, que el estrés laboral se encuentra presente en este tipo de situaciones, debido a que los trabajadores trababan bajo cierta presión, lo cual desencadena una serie de síntomas que terminan afectando su salud física y emocional, lo cual explica en gran medida porque se muestran irritables y tienen un trato inadecuado con los demás. Esto sin duda, perjudica a la empresa, porque los conflictos internos afectan al exterior (Arosemena, 2013).

Un estudio realizado en España, por la Comunidad Laboral Trabajando.comUniversia en las empresas privadas de dicho país, evidenció que un 69% de los trabajadores, no se sienten satisfechos en el lugar donde se desempeñan, por ciertos aspectos como el clima laboral, trato autoritario de su jefe y un bajo salario. Asimismo, los participantes indicaron que las empresas no toman en cuenta sus ideas ni retribuye con los logros que lleguen a alcanzar. Además no se les permite hacer línea de carrera, debido a que las oportunidades de crecimiento laboral son limitadas (El Mundo, 2016).

El sitio web Universia, realizó un estudio en donde analizó el clima laboral en las principales empresas de México. El estudio fue realizado a una muestra de jóvenes trabajadores mexicanos, quienes calificaron de forma negativa al ambiente de trabajo en el que se desempeñan. Los encuestados en su mayoría afirmaron sentirse insatisfechos con su trabajo, debido a que existen conflictos internos que no les permiten trabajar correctamente (Universia, 2013).

Un buen clima laboral es esencial para garantizar el buen funcionamiento de una empresa. Por lo tanto, debe existir un equilibrio que permita entender las necesidades de cada uno de los trabajadores. No obstante, las empresas deben realizar estudios constantes para

medir y encontrar los puntos claves que permitan perfeccionar aquellos problemas que no favorecen el clima laboral en una empresa.

En Colombia, se presenta un panorama distinto, debido a que dicho lugar se ubica entre los primeros países de Latinoamérica que presentan un buen clima laboral, al ubicarse con 15% en comparación con otros países como México, Chile y Argentina. Ante esto César Suárez, experto en clima laboral a nivel organizacional, menciona que toda empresa sin importar su condición debe procurar mantener un equilibrio en relación al clima laboral, ya que un trabajador descontento puede ser el inicio de que algo no funciona bien internamente. Por lo tanto, un mal clima laboral afecta negativamente en la firmeza y producción de una empresa, debido al aumento en renunciaciones y rotación del personal (El empleo, 2014).

En el caso del Perú, se evidencia una realidad similar a las de otros países. Un estudio reciente realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), llegó a la conclusión de que existen más de 420 mil ciudadanos sin trabajar en la actualidad, algo que es preocupante por la poca demanda de oportunidades en nuestro país. Siendo el clima laboral uno de las principales razones, debido al aumento de despedidos injustificados, renunciaciones en poco tiempo, bajos salarios, lo cual terminan generando que las personas se creen sentimientos de incomodidad y desmotivación (Medina, 2018).

Por otro lado, un estudio reciente realizado por Ronald Career Services Group, reveló que solo un 44% de trabajadores en el Perú, trabajan satisfactoriamente. Sin embargo, lo peculiar del estudio es que un 74% estarían dispuestos a cambiar de empleo, debido a que el trabajo que desarrollan no cumple con sus expectativas. Los resultados guardan relación con el estudio realizado por el Instituto Nacional de Salud Mental ‘Honorio Delgado-Hideyo Noguchi’ en el 2012, que ponía de manifiesto que muchas personas no sentían cómodas en el lugar de trabajo, por el trato poco hostil entre compañeros, los rumores internos y el trato prepotente por parte de su jefe. Por lo tanto, las empresas deben procurar lograr un clima laboral integral que genere sentimientos positivos en los trabajadores (Medina, 2018).

En el área de Dirección y Bienestar de Servicios Estudiantiles de la USS, cumple con la función de realizar actividades integradoras, tutoría, servicio médico, servicio psicológico y servicio social “según plan operativo del área”. En esta área se desempeñan

un total de 17 trabajadores en ambos sexos, organizados por la directora, coordinadora del área, asistentes y practicantes. Sin embargo, esta área se ha visto perjudicada por ciertos conflictos internos que han afectado en algunas ocasiones el desempeño de los trabajadores ante la presencia de un mal clima laboral, en base a la observación. Por lo cual, los trabajadores experimentan una falta de motivación al realizar sus labores, cuadros de estrés, problemas emocionales e insatisfacción laboral.

Por lo cual, surge la necesidad de llevar un estudio para determinar las posibles causas que generan un mal clima laboral en dicha área. Es por eso, que la investigación busca conocer cómo se desarrolla el clima en esta área, así como analizar el punto de vista de cada uno de los trabajadores.

Ante esto nos preguntamos ¿De que manera afecta la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores? ¿El área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles promueve sentimientos positivos en los trabajadores? ¿Qué aspectos deberían considerarse para mejorar el clima laboral en el área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles?

1.2. Antecedentes de estudio

En el contexto internacional

Sierra (2015) analizó el clima laboral en los colaboradores del área administrativa de un hospital. El objetivo general de la investigación consistió en diagnosticar el Clima Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital de Cobán. El investigador empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo – no experimental, por lo cual utilizó como técnica la encuesta mediante el instrumento cuestionario que fue aplicado a un total de 29 trabajadores que conformaron la muestra de estudio. Se concluyó en que el clima laboral dentro del hospital es favorable, por lo cual se dan buenas relaciones de trabajo entre los colaboradores. No obstante se encontró ciertas deficiencias en la comunicación, lo cual se debe mejorar para evitar situaciones que afecten el clima laboral en la institución.

Williams (2013) realizó un diagnóstico para analizar el clima laboral en una dependencia pública. El objetivo general de la investigación consistió en conocer la percepción de los trabajadores con relación al clima laboral dentro de la institución. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo – no experimental, por lo cual

se utilizó como técnica la encuesta mediante el instrumento cuestionario comprendido por cinco dimensiones: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; el cual se aplicó a 20 trabajadores. Se concluyó en que el 46% de los trabajadores percibe que el clima laboral dentro de la institución se encuentra en lo normal, siendo el trabajo en equipo la dimensión con un mayor nivel de aceptación representada por un 74% y la dimensión motivación con un 17% al tener una puntuación mucho menor.

Paz (2014) investigó el clima organizacional en la universidad de Manizales. El objetivo general de la investigación consistió en determinar los métodos de mediación del clima organizacional de la universidad con base en su personalización. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo – transversal, por lo cual utilizó como técnica la encuesta mediante el instrumento cuestionario para medir el clima organizacional, el cual fue aplicado a un total de 84 trabajadores. Se concluyó en que los trabajadores perciben el clima laboral dentro de la universidad como poco favorable en gran parte de las dimensiones, sin embargo la dimensión liderazgo fue la que tuvo una mejor calificación por parte de los encuestados.

Rodríguez (2015) realizó una investigación relacionada al clima laboral y la cultura organizacional en una entidad del estado ecuatoriana. El objetivo general de la investigación consistió en determinar el clima laboral y su relación con la cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social. La metodología empleada fue mixta al utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativo a la vez, por lo cual se emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta el cual tuvo como instrumento el cuestionario para medir las variables de estudio aplicado a un total de 29 trabajadores. El estudio llegó a la conclusión de que los trabajadores perciben en gran medida el clima laboral como favorable, sin embargo, resaltaron aspectos que se deben de mejorar como la implementación de una gestión organizacional y un plan de beneficios que recompensen el desempeño de los trabajadores.

Baños (2011) realizó una propuesta de investigación enfocada en la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México. El objetivo general de la investigación consistió en determinar las competencias que influyen de manera positiva en la innovación, al clima laboral y los resultados en la PYME. La metodología empleada fue cuantitativa, de tipo descriptivo mediante un diseño no experimental y transversal. Se utilizó como técnica la encuesta mediante el instrumento cuestionario, el cual fue aplicado a un total de 56 trabajadores. Se concluyó

en que las empresas mexicanas que fueron parte del estudio no se planifican correctamente, es por ello que no se encuentran preparadas a futuro, a pesar de que existe un nivel alto de competidores en el mercado. Por lo cual, se necesita modificar algunos aspectos incluyendo el clima laboral en las diversas empresas.

Torres (2012) investigó el clima laboral y los conflictos en el ambiente de trabajo de una entidad de salud ecuatoriana. El objetivo general de la investigación consistió en determinar como se da la satisfacción y el clima laboral; y en el Área de Salud No 2 “Fray Bartolomé de Las Casas”. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo, por lo cual se utilizó como técnica la encuesta mediante los instrumentos relacionados al clima laboral y la satisfacción aplicados a un total de 35 personas. Se concluyó en que los encuestados consideran que existe cierto tipo de conflictos dentro de la institución, los cuales intervienen en el clima laboral, generando una pérdida en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Tapia (2011) investigó los factores que influyen en el clima laboral de una empresa ecuatoriana. El objetivo general de la investigación consistió en evaluar el clima laboral en seis empresas. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo correlacional para medir la relación entre las variables. Se utilizó como técnica la encuesta mediante el instrumento cuestionario aplicado a un total de 30 trabajadores. Se concluyó en que el clima laboral dentro de la empresa es de tipo autoritario, debido a que muchas veces las decisiones son tomadas por la alta dirección, sin tomar en cuenta la opinión de los trabajadores.

En el contexto nacional

Hilario (2016) investigó los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima. El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional, por lo cual se utilizó como técnica la encuesta mediante los instrumentos Escala de Estrés y de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) los cuales se aplicaron a un total de 168 trabajadores. Se concluyó en que el nivel de estrés fue bajo y en cambio los resultados con relación al clima laboral son favorables, es por ello que existe relación significativa entre ambas variables.

Espejo (2016) estudió la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura. La metodología empleada fue mixta,

utilizando el enfoque cuantitativo y cualitativo a la vez, por lo cual utilizó como técnicas la entrevista y la encuesta, mediante instrumentos guía de entrevista y cuestionario que se aplicó a un total de 40 trabajadores. Se concluyó en que existe una relación significativa entre ambas variables, por lo cual el clima organizacional esta perjudicando el desempeño laboral de los trabajadores.

Talledo (2015) investigó el clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de trasnportes. El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relacion entre ambas variables. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual se utilizó como técnica la encuesta mediante los instrumentos la escala de motivación laboral y de clima laboral aplicados a un total de 69 trabajadores. Se concluyó en que no existe relacion entre las variables, sin embargo, se identificó desde la percepción de los trabjadores que el clima laboral es favorable.

Albañil (2015) investigó el clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albuja de Piura. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre ambas variables. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual se utilizó como técnica la encuesta, mediante el instrumento cuestionario aplicado a un total de 58 docentes. Se concluyó en que el clima laboral desde la percepción de los docentes encuestados es regular, debido a que existen ciertos conflictos que no favorecen las relaciones y el buen trato entre los miembros de la instución educativa. Asimismo, el 62% de los trabajadores registró un bajo nivel de satisfacción en el trabajo.

Oscoco (2015) investigó la relación entre la responsabilidad social y satisfacción laboral en una empresa de lima. El objetivo general de la investigación consistió en comprobar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, utilizando como técnica la encuesta, mediante el instrumento escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, aplicado a un total de 20 trabajadores. Se concluyó en que existe una relación significativa entre las variables, debido a que la responsabilidas social repercute de forma positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Pérez y Rivera (2015) investigaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. La

metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual utilizó como técnica la encuesta, mediante los instrumentos escala del clima organizacional y la escala de satisfacción laboral, aplicado a un total de 107 trabajadores. Se concluyó en que existe un nivel medio o moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Quispe (2015) investigó el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en una empresa de Apurímac. El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación entre ambas variables en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, utilizando como técnica la encuesta, mediante los instrumentos escala de clima organizacional y escala de satisfacción laboral aplicados a un total de 30 trabajadores. Se concluyó en que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Por lo cual, el clima organizacional repercute de manera positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En el contexto local

Tapia y Ventura (2016) investigaron el Clima laboral y la asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes en Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual utilizó como técnica la encuesta, mediante los instrumentos escala de Clima laboral CL – SPC y el Auto informe de conducta asertiva ADCA1, aplicados a un total de 132 trabajadores. Se concluyó en que no existe relación entre ambas variables, sin embargo, los trabajadores perciben de forma positiva el clima laboral en la empresa.

Cabrera y Gamarra (2015) diseñaron una propuesta para mejorar el clima laboral en una empresa Pacífico Seguros S.A. en la sucursal de la ciudad de Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptiva – propositiva, utilizando como técnica la encuesta, mediante el instrumento “Escala de Opiniones CL - SPC”, de la Dra.

Sonia Palma, establecido en 5 dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, el cual fue aplicado a un total de 21 trabajadores. Se concluyó en que los trabajadores perciben de forma positiva el clima laboral, sin embargo, se identificó niveles bajos en algunas dimensiones, por lo cual se realizó la propuesta de investigación como una alternativa de solución.

Uevedo y Riojas (2015) diseñaron una propuesta de un plan de comunicación para mejorar el clima organizacional en Corredores de Seguros de Chiclayo, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López. La metodología fue empleada fue mixta, por lo cual se recurrió al enfoque cuantitativo y cualitativo a la vez, utilizando como técnica la encuesta, mediante el instrumento escala del clima organizacional aplicado a un total de 13 trabajadores. Se concluyó en que existen ciertos factores que perjudican el clima organizacional dentro de la empresa, los trabajadores indicaron que no se cuenta con un manual que les permita saber cuales son sus funciones y no se toma en cuenta sus opiniones, ya que las decisiones las toma la alta dirección de la empresa.

Baltazar y Chirinos (2014) investigaron el clima laboral y las dimensiones de la personalidad en los colaboradores de una empresa de servicios del norte del Perú. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; utilizaron como técnica la encuesta, mediante el instrumento “Escala de Clima Laboral” de Palma y el “Cuestionario BFQ”, aplicados a un total de 92 trabajadores. Se concluyó en que existe una relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, sin embargo; no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental. Por otro lado, el clima laboral es percibido como favorables por parte de los trabajadores.

Damián y Quiñonez (2014) investigaron la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual utilizó como técnica la encuesta, mediante el instrumento escala del clima laboral aplicado a un total de 56 trabajadores. Se concluyó en que los trabajadores perciben el clima laboral de forma positiva, sin embargo existen algunas deficiencias que se encuentran en un nivel poco favorable, tales como: la falta de oportunidades, la toma de decisiones, la falta de reconocimiento de sus logros profesionales, la falta de compañerismo entre compañeros y la falta de capacitación al personal.

Monteza (2012) investigó la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de un centro de salud en Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptiva – transversal, mediante un diseño no experimental, por lo cual se utilizó como técnica la encuesta, mediante el instrumento escala del clima laboral aplicado a un total de 46 enfermeras. Se concluyó en que el clima laboral influye de forma positiva en

la satisfacción laboral, debido a que las enfermeras manifestaron que cuando el ambiente de trabajo es grato, se experimenta una gran satisfacción laboral en el trabajo.

Perez y Coronel (2011) investigaron la relación entre la motivación laboral, la inteligencia emocional y su nivel de asociación con el clima organizacional del banco Financiero del Perú de la ciudad de Chiclayo. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental, por lo cual utilizó como técnica la encuesta, mediante los instrumentos escala de motivación laboral y escala del clima organizacional aplicados a un total de 30 trabajadores. Se concluyó en que los trabajadores perciben el clima organizacional de forma negativa, debido a que las relaciones entre los compañeros de trabajo no son favorables, lo cual genera un ambiente de trabajo poco hostil, que afecta el desempeño de los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías

1.3.1.1. Teoría de las relaciones laborales

Blanch (2013) menciona que existen diversos estudios relacionado al clima laboral, sin embargo el estudio que hace hincapié en las relaciones laborales que se establecen en un ambiente de trabajo, es el más representativo, debido a que estudia los factores que intervienen durante este proceso, el cual está determinado por ciertas particularidades (percepciones, apreciaciones, creencias, etc.).

Las relaciones laborales se han desarrollado junto con el proceso de industrialización en los países occidentales a partir de la segunda mitad del siglo XVIII. Es importante indicar que la teoría de las relaciones laborales se utiliza para describir los procesos y prácticas que se desarrollan dentro de una organización. Estas relaciones pueden ser individuales o colectivas, de modo que les permita a los trabajadores integrarse en un grupo de trabajo, de manera informal o formal (Artiles, 2003, p.20).

1.3.1.2. Teoría bifactorial de la satisfacción o de los dos factores

Frederick Herzberg fue un reconocido investigador, psicólogo de profesión que se dedicó a estudiar los procesos de gestión dentro de una empresa. Fue justamente quien propuso la teoría de los dos factores, en donde se establece que los individuos están

influenciados por dos factores dentro de una organización: La satisfacción, la cual es el resultado de una buena motivación, y la insatisfacción que se da por la presencia de aspectos como un mal clima laboral, exceso de trabajo, una baja remuneración, etc. La teoría menciona que la motivación de una persona proviene de dos factores (intrínsecos y extrínsecos). Los factores intrínsecos provienen del interior de las personas y los extrínsecos dependen de condiciones externas al trabajador (Martínez, 2013).

Sin duda son las aportaciones de Herzberg, fueron las que más influyeron en los estudios relacionados a la psicología organizacional, ya que fue uno de los pioneros en manifestar las circunstancias que ocurren dentro de una empresa. Por lo cual, el investigador planteó el hecho de mejorar aquellas deficiencias que pueden generar cierto grado de insatisfacción entre los trabajadores, tales como fortalecer las relaciones de trabajo, aumentar los incentivos de trabajo, considerar horarios más flexibles y tener una buena comunicación (Manso, 2012).

1.3.1.3. Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría de Likert, menciona que un buen jefe o gerente de empresa debe estar enfocado hacia sus trabajadores, mediante el uso de una buena comunicación que permita fomentar las buenas relaciones y el apoyo constante entre los miembros de la organización (Álvarez, 1998).

Likert, menciona que el desempeño de los trabajadores dependerá de las condiciones a las que estén expuestos dentro de una organización, por lo cual afirma que las posibles reacciones estarán determinadas por la percepción (García, 2009). Establece tres tipos de variables que influyen en la percepción de cada subordinado.

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están referidas a la estructura de la empresa, las decisiones, competencias y actitudes.
2. Variables Intermedias: se refiere a las condiciones internas dentro de la empresa, tales como motivación, rendimiento, comunicación y la toma de decisiones.
3. Variables finales: son el resultado de las variables causales e intermedias, los cuales buscan establecer los resultados obtenidos por la empresa, tales como ganancia, pérdida y productividad.

Por otro lado, Méndez (2012) menciona que Likert considera que el clima laboral es el resultado de ciertas variables, tales como productividad, liderazgo, comunicación,

toma de decisiones, relaciones, motivación, control, capacitación, las cuales influyen dentro una organización. A partir de estos ocho aspectos, se puede identificar los puntos fuertes y débiles de una empresa, para generar estrategias que permitan mejorar ciertas deficiencias.

1.3.2. Conceptos

1.3.2.1. Clima laboral

El clima laboral es un término bastante abordado en los estudios relacionados al factor humano en empresas y organizaciones. Debido a su importancia, el clima laboral es un indicador de suma importancia para el desarrollo de toda organización, el cual está condicionado por factores, tales como el lugar de trabajo, la actitud del jefe, la actitud de los trabajadores, los estilos de liderazgo, las remuneraciones y la satisfacción de cada persona en función a las actividades que realiza (Gan y Triginé, 2012).

El clima laboral, se refiere a la percepción que se crea cada trabajador de acuerdo al ambiente en desarrollan sus labores. Para lograr un buen clima laboral, es importante generar que los trabajadores se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo. Por lo tanto, la responsabilidad de lograr esta condición recaerá sobre el jefe quien será el encargado de promover un buen clima laboral dentro de la empresa (Bordas, 2016).

Para Poole (2006) el clima laboral influye directamente con la vida útil de una empresa, debido a que una empresa sin un personal comprometido no funciona. Su avance dependerá de las situaciones internas que se desplieguen y la manera en que los trabajadores perciban el ambiente de trabajo.

García, Escalante y Quiroga (2012) respaldan lo mencionado por los otros autores al indicar que el clima es un aspecto esencial para las empresas, debido a que es el entorno en el que se relacionan los trabajadores y está constituido por una seria de factores entre los que destacan el entorno social, la cultura, las situaciones laborales y los aspectos psicológicos.

El clima influye en el comportamiento de los miembros de una empresa, es una variable importante para su estructura y el comportamiento de todos los sujetos que la conforman. De una u otra manera tiene efectos sobre la forma de sentir de los trabajadores respecto a la empresa y a sus integrantes reflejándose ello en las prácticas (Noboa, s.f).

Un entorno de trabajo atractivo y de apoyo puede describirse como un entorno que atrae a los individuos hacia las profesiones de la salud, los alienta a permanecer en la fuerza de trabajo de salud y les permite desempeñarse eficazmente. El propósito de proporcionar ambientes de trabajo atractivos es crear incentivos para ingresar a las profesiones de la salud (reclutamiento) y para permanecer en la fuerza laboral de salud (retención). Además, los entornos laborales de apoyo brindan condiciones que permiten que los trabajadores de la salud funcionen de manera efectiva, haciendo un mejor uso de sus conocimientos, habilidades y competencias y los recursos disponibles para proporcionar servicios de salud de alta calidad.

Esta es la interfaz del ambiente de trabajo y la calidad de la atención. El entorno de trabajo se puede dividir en dos componentes, a saber, los componentes físicos y de comportamiento.

El entorno físico consiste en elementos que se relacionan con la capacidad de los ocupantes de oficinas de conectarse físicamente con el entorno de su oficina. El entorno de comportamiento consiste en componentes que se relacionan con qué tan bien los ocupantes de la oficina se conectan entre sí, y el impacto que el entorno de la oficina puede tener sobre el comportamiento del individuo. De acuerdo con Haynes (2008).

El entorno físico con la productividad de sus ocupantes se divide en dos categorías principales: oficina y comodidad de oficina (uniendo el entorno de la oficina a los procesos de trabajo), y el entorno conductual representa los dos componentes principales: interacción y distracción.

Estos componentes pueden dividirse en atributos principales y operacionalizarse en forma de diferentes variables independientes. Estas variables se utilizarán para el análisis de su impacto en la variable dependiente.

En general, se entiende que el diseño físico de las oficinas y las condiciones ambientales en los lugares de trabajo son factores importantes en el desempeño de la organización. La investigación empírica de Stall también ha demostrado que cuando las necesidades humanas se consideran en el diseño de la oficina, los empleados trabajan de manera más eficiente (Asigele Oswald, 2012).

Taking its point of departure in the theory of Becker and Huselid (1998), this report builds on a theoretical model, which assumes a positive relationship between working environment and productivity. Using register-based and survey data from the four Nordic

countries of Denmark, Sweden, Norway, and Finland, this model is tested empirically and we test whether or not working environment and productivity are counterparts.

El entorno de trabajo y la productividad suelen percibirse como dos opuestos. Por un lado, muchos practicantes e investigadores consideran ambiente de trabajo como extra, que consume muchos recursos, no es productivo la actividad, que a los gerentes no le gusta debido a la falta de producción derivado de eso. Por otro lado, algunos argumentan que la productividad y la necesidad de aumentar la productividad es la principal fuente de mal funcionamiento del ambiente de trabajo, porque eleva la barrera de lo que se espera de los trabajadores sin necesariamente darles medios adicionales o recursos para manejar esto.

Sin embargo, el ambiente de trabajo y la productividad no son necesariamente contradictorio. Si son contrapartes de hecho o no, es una pregunta empírica Esa pregunta empírica es exactamente lo que este informe se pone a responder.

Tomando su punto de partida en la teoría de Becker y Huselid (1998), este informe se basa en un modelo teórico, que asume una relación entre el ambiente de trabajo y la productividad. Utilizando datos basados en registros y encuestas de los cuatro países: Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia, este modelo se prueba empíricamente y probamos si el entorno laboral y la productividad son o no equivalentes (Nordon, 2013).

1.3.2.2. Características del clima laboral

Ramos (2012) menciona las siguientes características del clima laboral:

- a) El clima es una percepción personal de variables situacionales.
- b) Su naturaleza puede variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- c) El clima tiene una continuidad a diferencia de la cultura organizacional, por lo tanto, se puede modificar después de una intervención particular.
- d) El clima está determinado por las características, comportamientos y expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- e) El clima es exterior para las personas, quienes pueden sentirse como un empleado que contribuye a su naturaleza.
- f) El clima tiene consecuencias sobre el comportamiento de las personas.
- g) Es difícil poder definirlo, sin embargo, los resultados pueden identificarse con facilidad.

- h) El clima influye sobre el comportamiento, al actuar sobre las actitudes y expectativas de las personas.

Torrecilla (s.f) menciona que el estudio del clima laboral se encuentra enfocado a la comprensión de variables interna que afecta el comportamiento de los miembros de la organización. Sin embargo, el clima se caracteriza por la percepción que estos tienen de ella. No obstante, es importante considerar las siguientes variables:

- a) Variables del ambiente físico, tales como el lugar de trabajo, el calor, la contaminación, las instalaciones, los materiales, etc.
- b) Variables estructurales, tales como la estructura de la empresa, el estilo de dirección, el reglamento interno, etc.
- c) Variables del ambiente social, tales como las relaciones entre compañeros, los conflictos internos, la comunicación, etc.
- d) Variables personales, tales como la actitud, motivaciones, expectativas, y satisfacción de cada trabajador.
- e) Variables propias del comportamiento organizacional, tales como el rendimiento, ausentismo, rotación del personal, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

Por otro lado, Peralta (2002) menciona que el Clima laboral tiene importantes y diversas características:

- a) El Clima hace referencia al entorno dentro de una organización en la que se desempeñan los trabajadores, estas características pueden ser externas o internas.
- b) Estas características son percibidas por los trabajadores, en donde cada uno percibirá de manera distinta el entorno en el que laboran.
- c) El Clima laboral puede generar diversos cambios en los trabajadores, pueden ser temporales, dependiendo de ciertas circunstancias, tales como la reducción del personal, descuentos en el salario, conflictos entre trabajadores, etc.
- d) Estas características de la organización son permanentes en el tiempo y se diferencian de una empresa con otra.

1.3.2.3. Dimensiones del clima laboral

Vásquez (Como se citó en Méndez, 2012) recopila información referida al clima laboral por diversos autores, en donde identifica las siguientes variables.

- a) Estructura, en donde destaca el reglamento interno de la organización, políticas, normas y todo lo que guía el comportamiento de los trabajadores referente a su trabajo.
- b) Toma de decisiones, se da una relación directa entre el cargo que desempeñan los trabajadores y su autonomía para tomar ciertas decisiones sobre algunas tareas designadas.
- c) Liderazgo, se refiere a la capacidad que tienen algunas personas para dirigir a sus otros compañeros en la realización de sus actividades.
- d) Responsabilidad, se relaciona al compromiso que tienen los trabajadores al realizar sus actividades laborales.
- e) Apoyo, los jefes deben mostrar preocupación por ayudar y capacitar a su personal, para que realicen sus labores de forma eficaz.
- f) Resultados y recompensa, son las recompensas que obtienen los trabajadores sobre su trabajo realizado.
- g) Riesgo, se refiere a los desafíos que asumen algunas personas para el mejoramiento de la empresa.
- h) Relaciones, las cuales generan un buen ambiente de trabajo.
- i) Comunicación, toda empresa tiene por objetivo lograr que exista una buena comunicación entre los miembros, para lograr un mejor desempeño en la organización.
- j) Identidad: el trabajador se siente parte de la organización y por lo tanto le siente un gran respeto, se da la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- k) Apoyo, se refiere a los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo

García & Ibarra (2012) mencionan que existen diversos estudios que clasifican una serie de dimensiones sobre el clima laboral. No obstante, es sumamente difícil llegar a un consenso, por lo tanto, el autor hace hincapié en las siguientes dimensiones:

- a) Comunicación
- b) Liderazgo
- c) Estructura
- d) Recompensa
- e) Relaciones

f) Identidad

g) Trato

1.3.2.4. Diagnóstico del clima laboral

Muchas empresas consideran a sus trabajadores como un factor valioso e importante para su desarrollo y buen funcionamiento. Para estar seguros de este recurso, las empresas requieren de instrumentos de medición que permitan realizar un diagnóstico, sobre el estado actual de la empresa. Mediante estos instrumentos de medición, se puede identificar ciertas deficiencias, que de no ser atendidas a tiempo pueden repercutir sobre el comportamiento y el desempeño laboral de los trabajadores. Los estudios relacionados al clima laboral, le permite a los trabajadores expresar su percepción sobre cómo funciona la organización y como se sienten en ella (Del Castillo Triana, 2018).

Para realizar un diagnóstico del clima laboral, es necesario utilizar un instrumento de medición específico, que en este caso es un cuestionario que permite identificar puntos clave en relación al clima laboral dentro de la empresa. Los participantes que formen parte del estudio, deben marcar cada una de las interrogantes, teniendo en cuenta ciertas escalas que permiten medir el grado de satisfacción, en función a lo siguiente: Muy de acuerdo, De acuerdo, Algo en desacuerdo, Bastante en desacuerdo y Total desacuerdo (Gan y Triginé, 2013).

Burnet Brunet (Como se citó en García & Ibarra, 2012) afirman que, mediante el diagnóstico del clima laboral, se puede evaluar las principales fuentes que generan los conflictos, situaciones de estrés o insatisfacción en los trabajadores, lo cual contribuye al desarrollo de situaciones negativas en la empresa. Por lo cual, mediante el diagnóstico se puede realizar ciertos cambios que permitan el desarrollo de la organización y solucionen los problemas que puedan estar afectándola.

1.3.2.5. Tipos de clima laboral

Brunet (Como se citó en García & Ibarra, 2012) afirma que Likert establece dos tipos de clima organizacional, o de sistemas, comprendido por dos subdivisiones.

1. Clima de tipo autoritario I - Autoritarismo explotador: los jefes no tienen confianza en sus trabajadores, debido a que las decisiones son tomadas por la alta dirección. En estos casos los empleados se sienten abrumados al estar en un ambiente laboral poco hostil, lleno de castigos, amenazas y pocas oportunidades de crecimiento.

2. Clima de tipo autoritario II – Autoritarismo paternalista: a diferencia del clima de tipo autoritario explotador, en este tipo de clima los jefes les brindan confianza a sus trabajadores, por lo cual, las recompensas y los castigos son los factores menos utilizados por la organización para motivar a sus trabajadores.
3. Clima de tipo participativo Sistema III – Consultivo: en este caso la comunicación que se da es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasiones se utilizan para motivar a los trabajadores.
4. Clima de tipo participativo Sistema IV – Participación en grupo: en este caso la comunicación no se da solo de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Por lo cual la dirección tiene plena confianza en sus empleados.

1.3.2.6. Importancia del clima laboral

Desde hace décadas el clima laboral es considerado uno de los conceptos de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones. Es evidente que un mal clima laboral obstaculiza los procesos dentro de una empresa, no permite el cumplimiento de los objetivos propuestos, a diferencia de un buen clima laboral que garantiza el éxito de la empresa. Por lo cual, constituye un indicador clave para identificar los problemas y necesidades de los miembros que la integran (Gan y Triginé, 2013).

Dessler (Como se citó en García, 2009) destaca la importancia del clima laboral, al mencionar que este cumple un vínculo entre el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa y el cumplimiento de los objetivos. Es por ello, que su afirmación se basa en el enfoque propuesto por los investigadores Forehand y Gilmer de 1964, quienes planteaban que el clima es el aspecto que diferencia a una empresa de otra, por lo cual influye en el comportamiento de las personas que la integran. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

El clima laboral, es el entorno en que el factor humano desarrolla sus actividades dentro de la empresa, por lo cual su importancia radica en el trato que reflejan en la organización, es decir para los públicos externos (clientes) la empresa es representada por sus trabajadores, es decir si son tratados con una pésima actitud, el cliente elaborará un juicio no hacia el trabajador, si no hacia toda la empresa, lo cual es un factor negativo para la organización. Ante situaciones como esta, las empresas deben tomar medidas para

que el trabajador mejore su trato con los clientes y se desempeñe de una mejor manera (Clemente, 2017).

1.4. Formulación del Problema

¿ Cómo es el clima laboral en el área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo, 2018?

1.5. Justificación e Importancia del estudio.

La presente justificación, siguió los aspectos considerados por Hernández Sampieri (2014). Por lo cual se justifica en los siguientes argumentos:

- La investigación es conveniente, porque será de utilidad para que el área de Dirección de Bienestar y Servicios Estudiantiles de la USS, pueda intervenir correctamente ante cualquier circunstancia que impidan un buen clima laboral, contribuyendo a formar trabajadores con convicción y compromiso al asumir sus responsabilidades.
- El estudio se justifica metodológicamente porque se propone un nuevo instrumento (ESCALA “CLIMA LABORAL CL - SPC) adaptado de otras investigaciones referente al clima laboral, el cual puede ser utilizado para posteriores investigaciones o simplemente servir como base para mejorar otro instrumento de investigación referente a esta variable.
- Desde la práctica, los resultados servirán para que el área de Dirección de Bienestar y Servicios Estudiantiles de la USS, porque permite resolver sus problemas relacionados al clima laboral, para lograr de esta manera que la institución pueda proponer cambios que permitan mejorar el ambiente de trabajo.
- La investigación se justifica teóricamente porque la definición y teorías relacionadas al clima laboral se encuentran de manera repetitiva, por lo cual se pretende ampliar la teoría, con información reciente con respecto a esta variable. Además, servirá como antecedente para posteriores investigaciones en la línea de Trabajo Social Organizacional de la E.A.P. de Trabajo Social de la USS.

1.6. Hipótesis.

H1: El clima laboral en el área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la Universidad Señor de Sipán, es positivo según la percepción de los trabajadores.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Describir el clima laboral en el área de dirección de bienestar y servicios estudiantiles de una universidad privada de Chiclayo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a)
- b) Identificar el tipo de comunicación de la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.
- c) Identificar el tipo de liderazgo en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.
- d) Identificar la estructura organizacional en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.
- e) Identificar el tipo de reconocimiento ejercido en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán
- f) Identificar las relaciones interpersonales en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.
- g) Identificar el nivel de identidad en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.
- h) Identificar el tipo de trato en la dirección de bienestar y servicios estudiantiles de la universidad privada Señor de Sipán.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación:

“El presente estudio siguió una metodología cuantitativa, ya que se midió la variable Clima Laboral a través de indicadores que permitieron concluir con los objetivos específicos y responder a la hipótesis formulada como respuesta a la pregunta de investigación” (Hernández Sampieri, 2014).

Es de tipo descriptivo, ya que es un método utilizado en la investigación para detallar las características de un fenómeno a investigar. Por lo cual, se limita a describir el objeto de estudio sin encontrar explicaciones. En este caso se describieron los

resultados obtenidos en el diagnóstico realizado a los trabajadores del área de Dirección y Bienestar de Servicios Estudiantiles de la USS, para poder ser analizados (Hernández Sampieri, 2014).

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental o de tipo descriptivo, que se realiza sin manejar intencionadamente las variables de estudio (Hernández Sampieri, 2014).

Se constituyó con la siguiente fórmula:



M: Muestra de investigación **O:**

Variable clima laboral.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La investigación consideró como población a los trabajadores del área de Dirección y Bienestar de Servicios Estudiantiles de la USS, conformados por la directora, coordinadora del área, asistentes y practicantes, quienes conforman un total de 17 personas.

Tabla 1. Población de estudio

Dirección de Bienestar y Servicio Estudiantiles de la USS	Población	Sexo	
		M	F
Trabajadores.	17	10	7
Total	17	10	17

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Muestra

Debido a que la población del área de Dirección y Bienestar de Servicios Estudiantiles de la USS es reducida, se decidió aplicar un tipo de muestra censal, que

consiste en aplicar a todos los elementos que conforman el universo por ser mínima. Es por ello, que se decidió aplicar el instrumento a todos los trabajadores que conforman el área, que en este caso son un total de 17.

Cuando se realiza una medición de todos los elementos que componen el universo y este a su vez es limitado, se decide aplicar un tipo de muestra censal. Es importante indicar que su importancia radica en la confianza y exactitud de los resultados que supone el hecho de trabajar con la totalidad de los elementos que componen el universo (Morone, s.f).

2.3. Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima laboral

García & Ibarra (2012) aseveran que para medir el clima laboral se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones:

- a) Comunicación
- b) Liderazgo
- c) Estructura
- d) Recompensa
- e) Relaciones
- f) Identidad
- g) Trato

Definición operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	INSTRUMENTO

<p>Clima laboral</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Comunicación constante.</p> <p>Se escuchan unos a otros.</p> <p>El/la responsable mantiene informado sobre los asuntos que afectan su trabajo.</p> <p>Son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la empresa.</p> <p>Son informados a través de cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p>	<p>de</p> <p>Cuestionario encuesta.</p>
-----------------------------	---------------------	---	--	---

		<p>necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo.</p> <p>Se busca alternativas y sugerencias para mantener las relaciones.</p> <p>Medio por el que se comunica el jefe.</p>		
--	--	---	--	--

de

	<p>Liderazgo</p>	<p>El estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos.</p> <p>Existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.</p> <p>El trabajo está bien organizado.</p> <p>Resulta fácil expresar sus</p>	<p>a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Raras veces e) Nunca</p>	<p>Cuestionario encuesta.</p>
--	------------------	---	--	-------------------------------

		<p>opiniones en el lugar de trabajo.</p> <p>El jefe promueve actitudes positivas.</p> <p>Se comunica fácilmente con las personas que puede relacionarse en el trabajo.</p> <p>Recibe recompensa por los logros durante su trabajo.</p>		
	<p>Estructura Organizacional</p>	<p>La empresa cuenta con una organización establecida en su Reglamento interno.</p> <p>La empresa Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p>	

		<p>Participación en las actividades de la empresa.</p> <p>El jefe toma una decisión sin escuchar la opinión de los demás.</p> <p>Los trabajadores manifiestan sus gustos y preferencias.</p> <p>Se respetan las opiniones.</p>		de
	Recompensa	<p>Recompensa en esfuerzo.</p> <p>Desarrollo profesional.</p> <p>Recompensa al esfuerzo en los deberes.</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p>	Cuestionario encuesta.
	Relaciones	<p>Madurez para superar los conflictos de manera asertiva.</p> <p>Cooperación.</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p>	

		<p>Buenas Relaciones humanas</p> <p>Solicita ayuda a los compañeros cuando lo necesita.</p>		
	Identidad	<p>Identidad con la empresa.</p> <p>Compromiso con la empresa.</p> <p>Disfruta trabajar en la empresa.</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>Nunca</p>	
	Trato	<p>Trata a sus compañeros con asertividad.</p> <p>Apatía por algún compañero.</p> <p>Simpatía por algún compañero.</p>	<p>a) Siempre</p> <p>b) Casi siempre</p> <p>c) Algunas veces</p> <p>d) Raras veces</p> <p>e) Nunca</p>	<p>Cuestionario encuesta.</p> <p>de</p>

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de investigación:

Las técnicas usadas son:

Encuesta, que es una técnica utilizada por lo general en los estudios de ciencias sociales, el cual consiste en la obtención de datos de la muestra, para procesarlos y lograr medir las variables de estudio (Hernández Sampieri, 2005).

2.4.2. Instrumento de investigación:

Se utilizó como instrumento la ESCALA “CLIMA LABORAL CL - SPC” propuesto por Cruzado y Segura, el cual consta de 34 interrogantes mediante la escala de Likert. Dicho cuestionario se aplicó a los trabajadores del área Dirección de Bienestar y Servicio Estudiantiles de la USS.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Los ítems que conforman la ESCALA “CLIMA LABORAL CL - SPC”, fueron sometidos al programa estadístico SPSS, mediante el Alfa de Cronbach (0,846) para garantizar su confiabilidad en los resultados. Asimismo, dicho instrumento fue validado por especialistas en el tema, quienes dieron su aprobación antes de ser aplicado.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Para la recolección de análisis estadísticos e interpretación de datos se siguieron los siguientes pasos:

1 paso: Se recopiló información con relación al clima laboral, mediante tesis, informes, libros, documentos físicos como virtuales.

2 paso: Se adaptó el instrumento ESCALA “CLIMA LABORAL CL - SPC”, el cual fue sometido a validación para garantizar la confiabilidad y validez de los resultados.

3 paso: Se conversó con los trabajadores, quienes dieron su consentimiento para poder participar en la aplicación de instrumento.

4 paso: Se entregó a cada trabajador el instrumento conformado por 35 preguntas, para se esperó un promedio de 20 minutos para poder ser respondido, luego del tiempo estimado se procedió a recoger el instrumento.

5 paso: Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, para poder procesar los resultados.

6 paso: Se tabularon los datos en figuras y gráficos.

2.6. Criterios éticos

Cornejo y Salas (2011) aseveran lo siguiente:

La investigación veló porque los resultados que se obtuvieron sean utilizados con fines de investigación, evitando utilizar dicha información en otros aspectos, cumpliéndose el principio de Libertad y responsabilidad.

Al tratarse de una encuesta anónima, se aplicó los criterios de *confidencialidad* y *anonimato de fuentes*.

El criterio de *inalterabilidad*, evidenciando las respuestas vertidas por los encuestados, cuidando de no alterar los resultados.

2.7. Criterio de rigor científico

Cornejo y Salas (2011) mencionan lo siguiente:

La investigación utilizó como instrumento la ESCALA “CLIMA LABORAL CL - SPC”, de la investigadora Sonia Palma. Se utilizó la adaptación para Perú, por lo cual fue sometido mediante el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento; asimismo fue validado por especialistas en el tema, para garantizar su eficacia, es por ello que se aplicaron los criterios de confiabilidad y validez de instrumentos.

En la investigación se examinaron datos e información de investigaciones anteriores con una temática similar en cuanto a la problemática estudiada, para poder contrastar los datos con la teoría existente, siguiendo el criterio de Confirmabilidad.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

1. Dimensión Comunicación

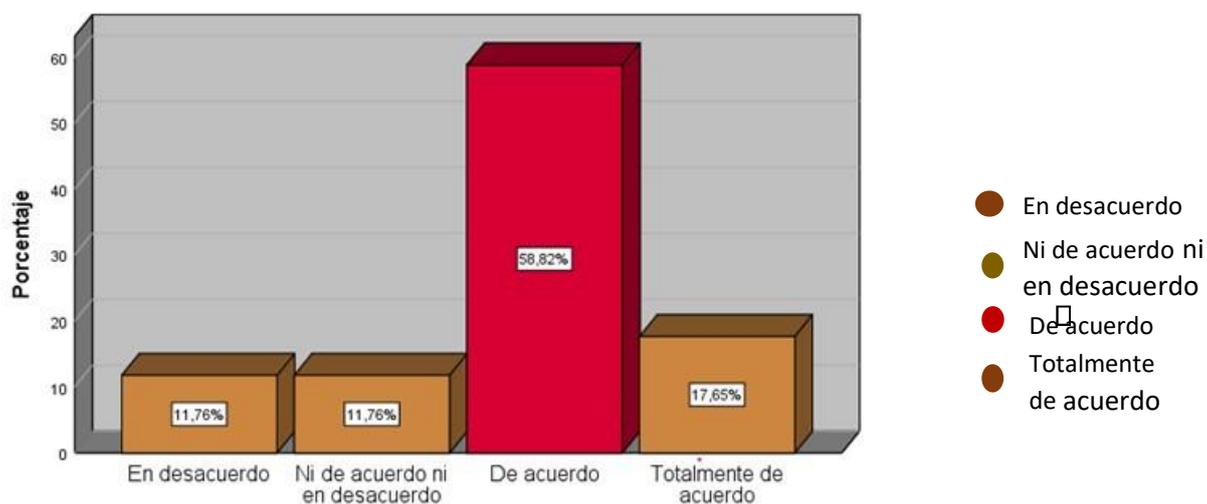
Cuadro N°01: Según la fluidez de comunicación entre los trabajadores

Valores	N	%
En desacuerdo	2	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	10	58,8
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 01: Según la fluidez de comunicación entre los trabajadores



Respecto a la pregunta la fluidez de comunicación en los trabajadores un 58% manifestaron que están de acuerdo que si existe una comunicación fluida entre colaboradores y un 11% están en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Cuadro 02: Según la distribución del nivel de escucha de unos a otros

Valores	n	%
En desacuerdo	4	23,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	9	52,9
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

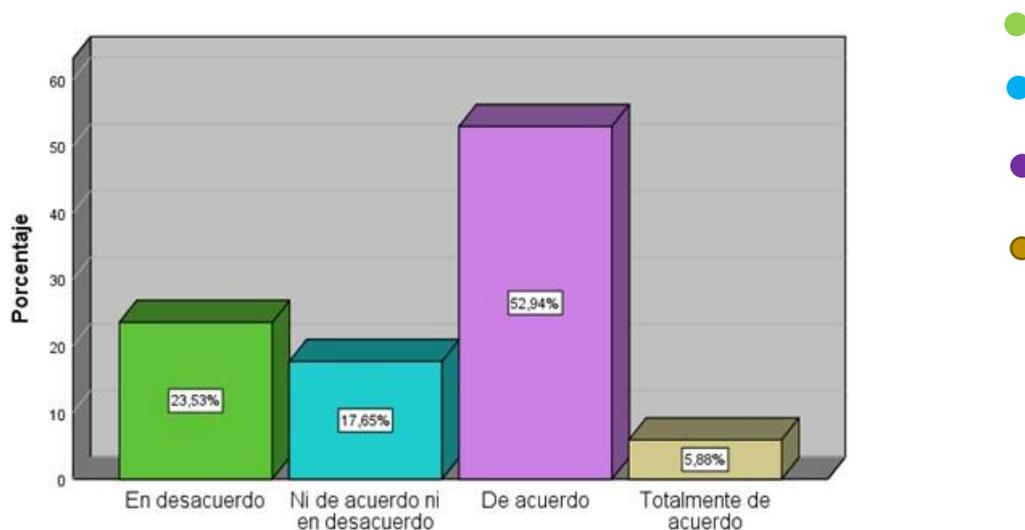


Gráfico 02: Según la distribución del nivel de escucha de unos a otros

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Respecto a la pregunta el nivel de escucha entre trabajadores es de un 53% estando totalmente de acuerdo, y un 23% manifestaron estar en desacuerdo que existe escucha mutua.

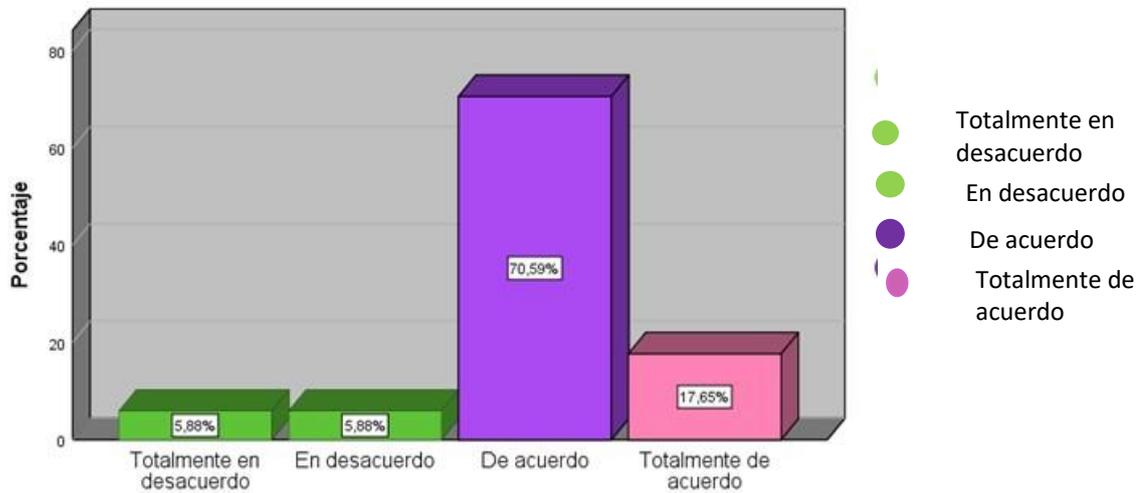
Cuadro 03: Según la relación de información jefe – colaborador

Valores	n	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
En desacuerdo	1	5,9
De acuerdo	12	70,6
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 03: Según la relación de información jefe – colaborador



Respecto a la pregunta de relación entre jefe – trabajador se muestra un 70% de los colaboradores reconocen que su jefe de área los mantiene informado sobre los asuntos que afectan su trabajo y un 5% están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

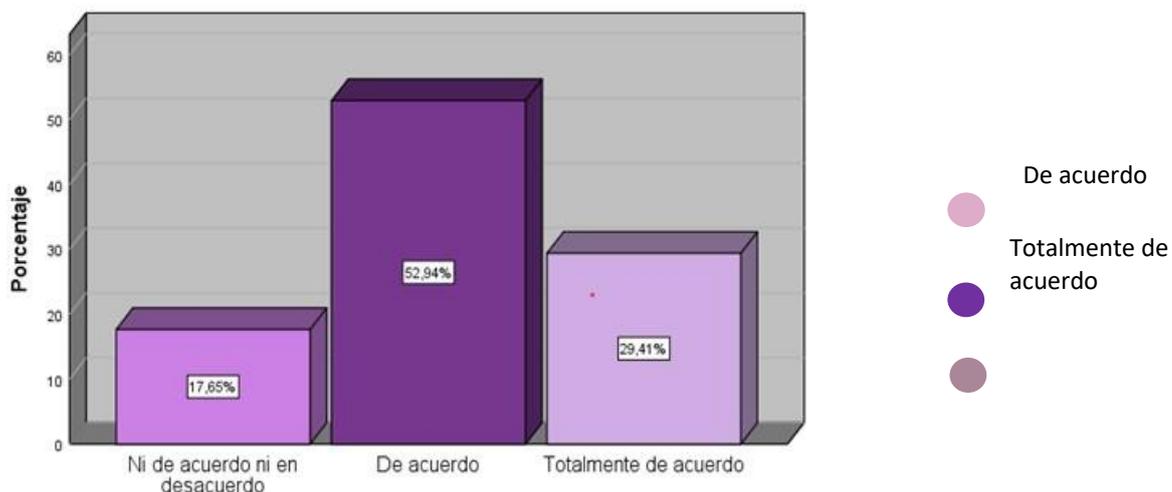
Cuadro 04: Según la percepción de información Universidad – colaborador

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	9	52,9
Totalmente de acuerdo	5	29,4
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 04: Según la percepción de información Universidad – colaborador



Respecto a la pregunta percepción de información institución – colaborador se muestra que cada trabajador manifiesta que si son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la universidad en un 52,94% está de acuerdo, posteriormente un 17% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

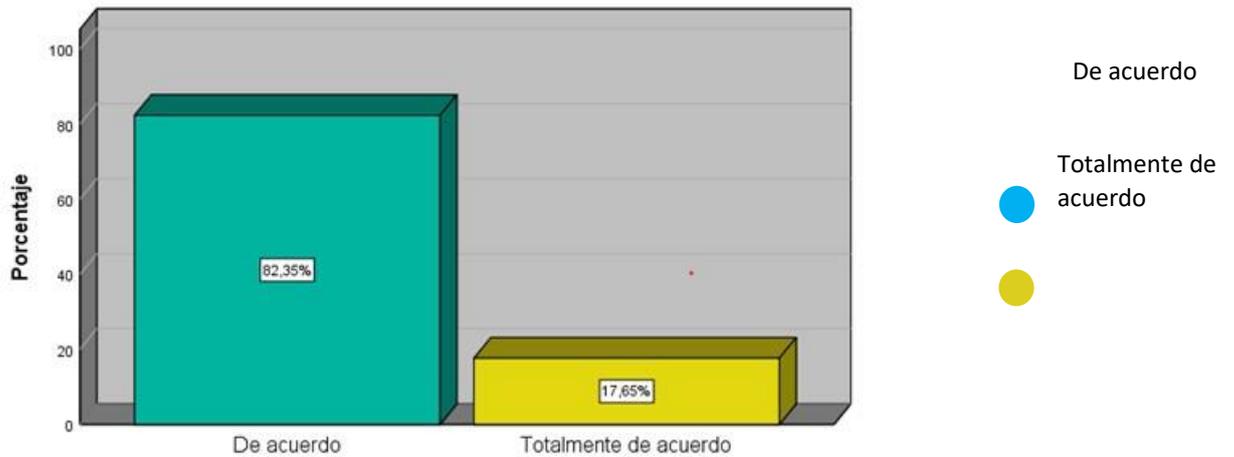
Cuadro 05: Según la formalidad del medio de información

Valores	n	%
De acuerdo	14	82,4
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 05: Según la formalidad del medio de información



Respecto a la pregunta formalidad de información, según la manifestación de los colaboradores nos informan que un 82,4% están de acuerdo que sean informados a través de algún correo electrónico, redes sociales, cartas, notas internas, circulares, carteles manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la universidad y el 17,6% están totalmente acuerdo.

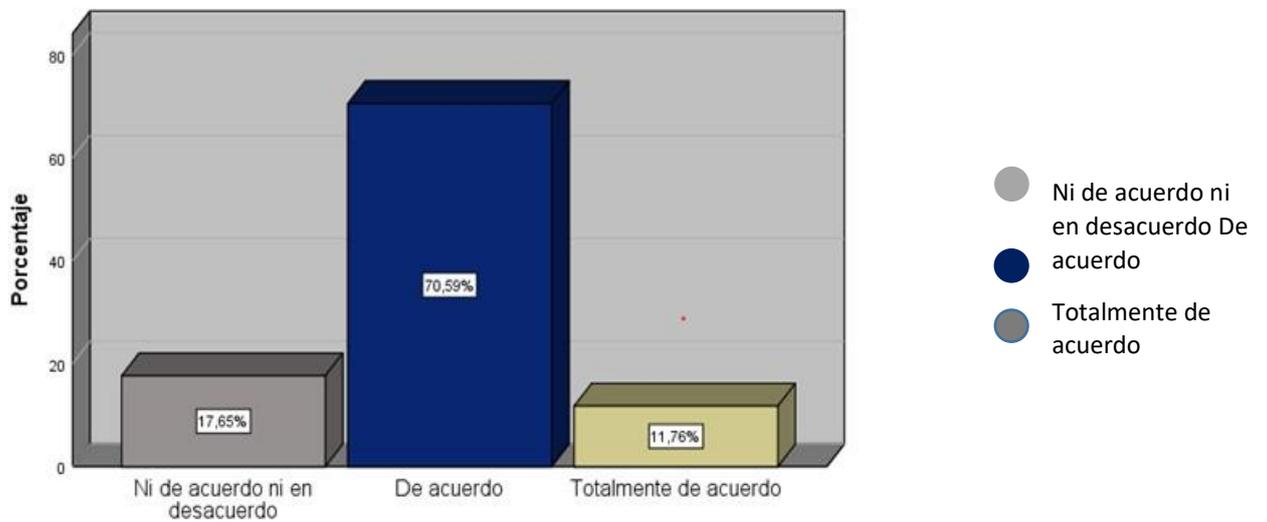
Cuadro 06: Según la percepción de consideración de los trabajadores para mejora de los procesos.

Según cuestionario elaborado por autor

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	12	70,6
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 06: Según la percepción de consideración de los trabajadores para mejora de los procesos.



Respecto a la pregunta de consideración en los procesos de mejora, cada trabajador manifiesta que se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores para la mejora de los procesos tomar decisiones el 70,6% está de acuerdo posteriormente un 11,8% están totalmente de acuerdo.

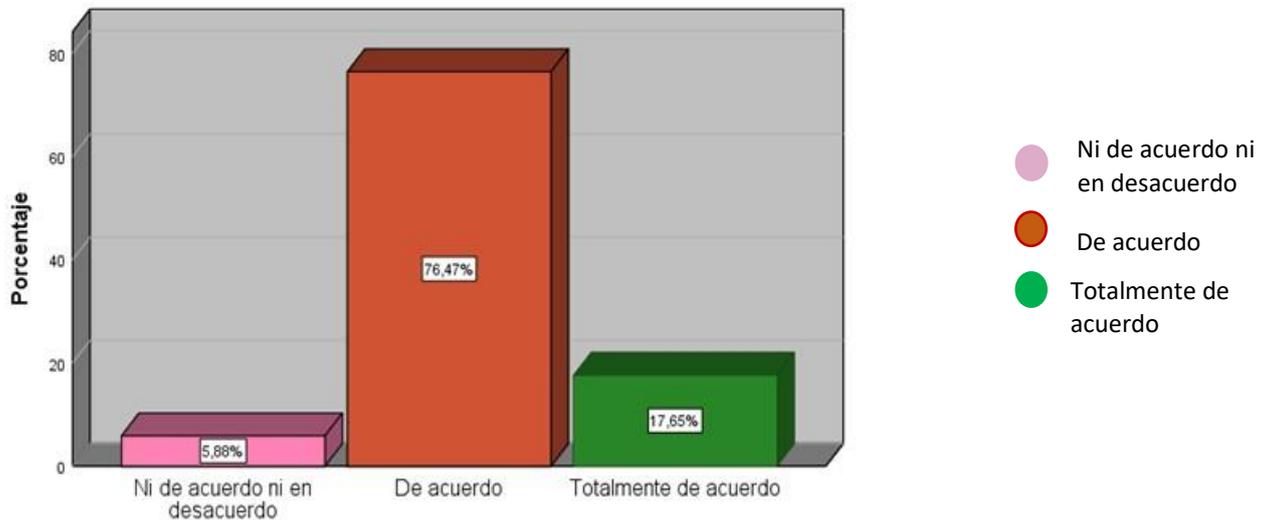
Según cuestionario elaborado por autor

Cuadro 07: Según la percepción de consideración de los colaboradores en la toma de decisiones

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,9
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 07: Según la percepción de consideración de los colaboradores en la toma de decisiones



Respecto a la pregunta de consideración en los trabajadores en la toma de decisiones nos muestra de acuerdo a los resultados visualizados en la tabla y figura, la mayoría de los colaboradores representando al 76,5% están de acuerdo que se les permite a los trabajadores dar propuesta para mejorar el trabajo y un 17,6% nos dice que están totalmente de acuerdo.

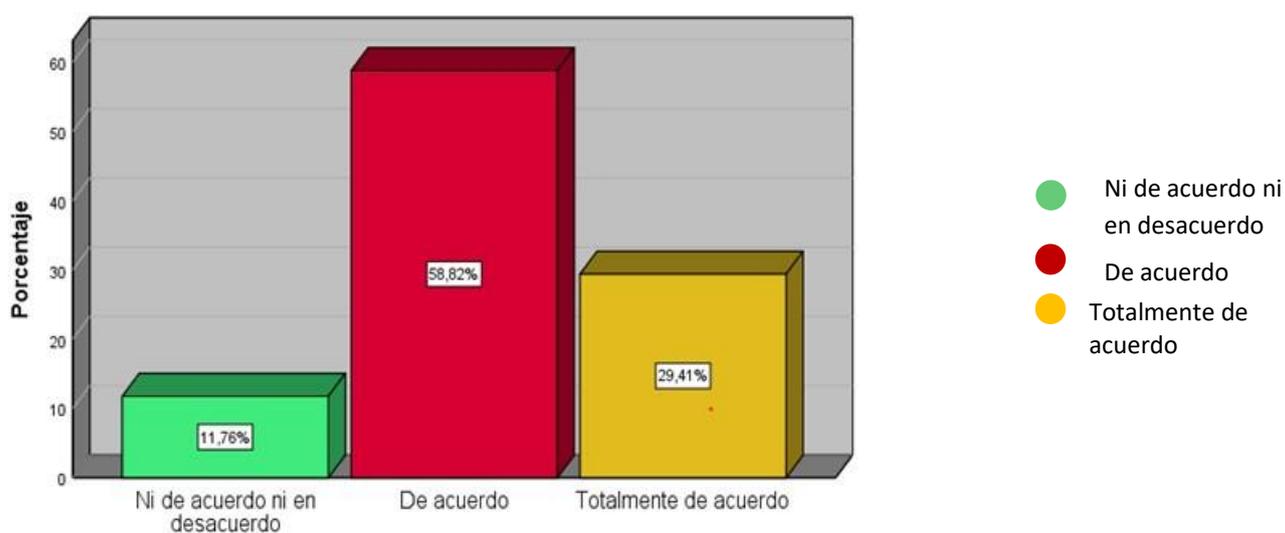
Según cuestionario elaborado por autor

Cuadro 08: Según la relación de comunicación y espacios de cooperación.

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	10	58,8
Totalmente de acuerdo	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 08: Según la relación de comunicación y espacios de cooperación.



Según cuestionario elaborado por autor

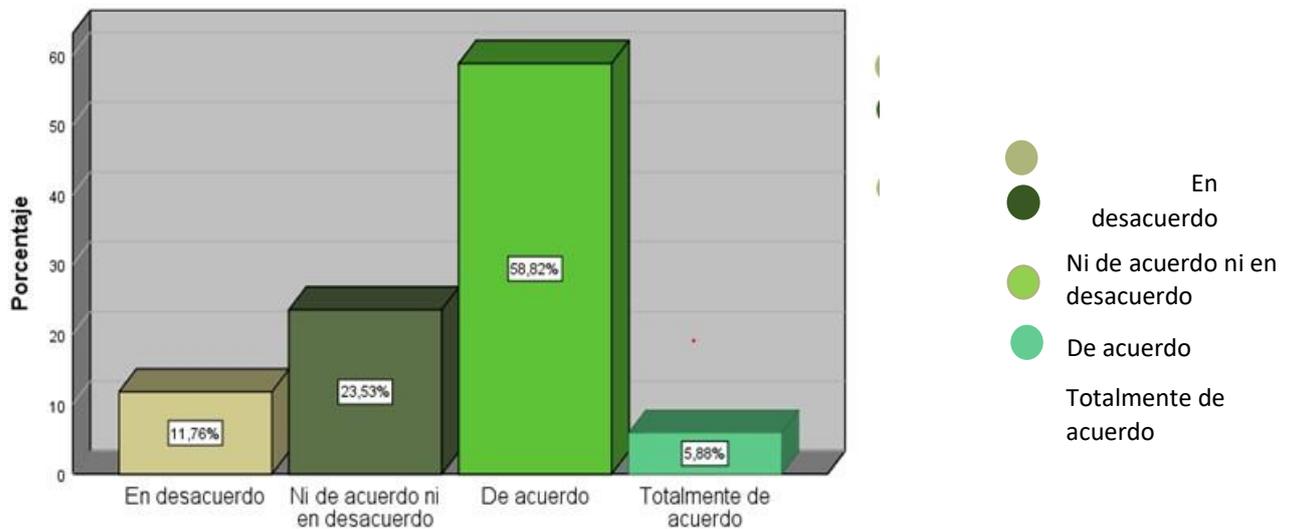
Según los resultados obtenidos de la relación de comunicación y espacios de cooperación se puede observar que el 58,8% de los colaboradores están de acuerdo y dispuestos a mejorar su comunicación a fin de generar su comunicación a fin de generar espacios de cooperación y un 29,4% dice estar totalmente de acuerdo y un 11,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo

Cuadro 09: Según la disponibilidad de información de calidad y cantidad para el desempeño de su trabajo

valores	n	%
En desacuerdo	2	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23,5
De acuerdo	10	58,8
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Gráfico 09: Según la disponibilidad de información de calidad y cantidad para el desempeño de su trabajo



Según cuestionario elaborado por autor

Respecto a la pregunta la disponibilidad de información en el desempeño de trabajo nos muestra que un 58,8% de la población está de acuerdo que se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo y el 23, % de los colaboradores dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11, % dice estar en desacuerdo no obstante un 5,8% estando totalmente de acuerdo.

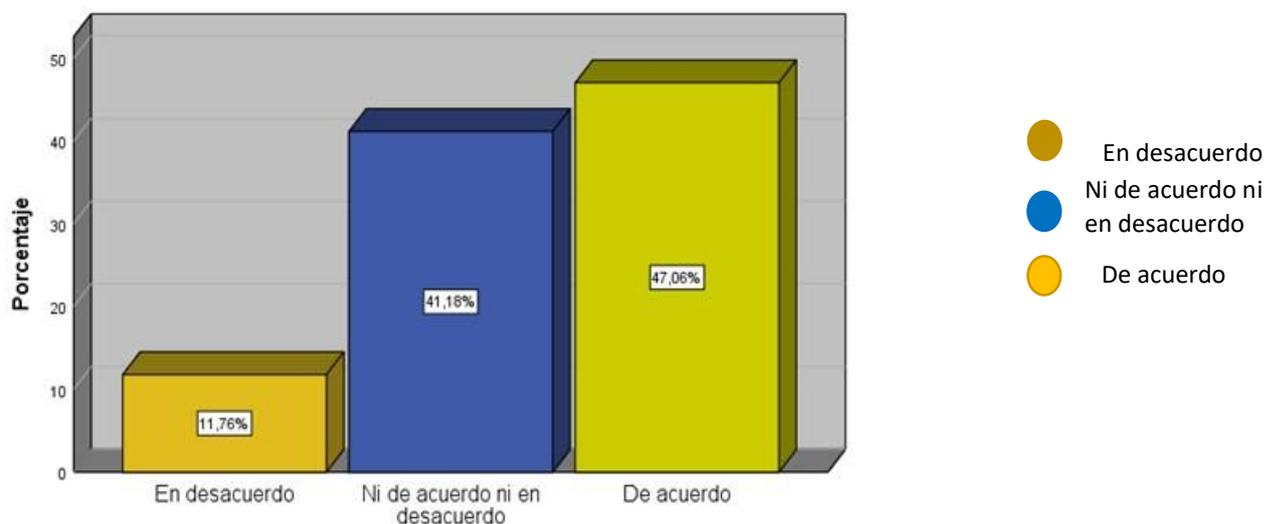
Cuadro 10: Según la distribución de comunicación asertiva

Valores	n	%
En desacuerdo	2	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	41,2
De acuerdo	8	47,1
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 10: Según la distribución de comunicación asertiva



Respecto a la pregunta la distribución de comunicación asertiva se puede observar en los resultados que no hay mucha diferencia, el 47,1% de los colaboradores dicen estar de acuerdo que existe una comunicación asertiva en la empresa y un 41,2% esta no de acuerdo ni en desacuerdo, pero un 11, % manifiesta estar en desacuerdo.

Cuadro 11: Según la percepción de comunicación eficiente y agradable

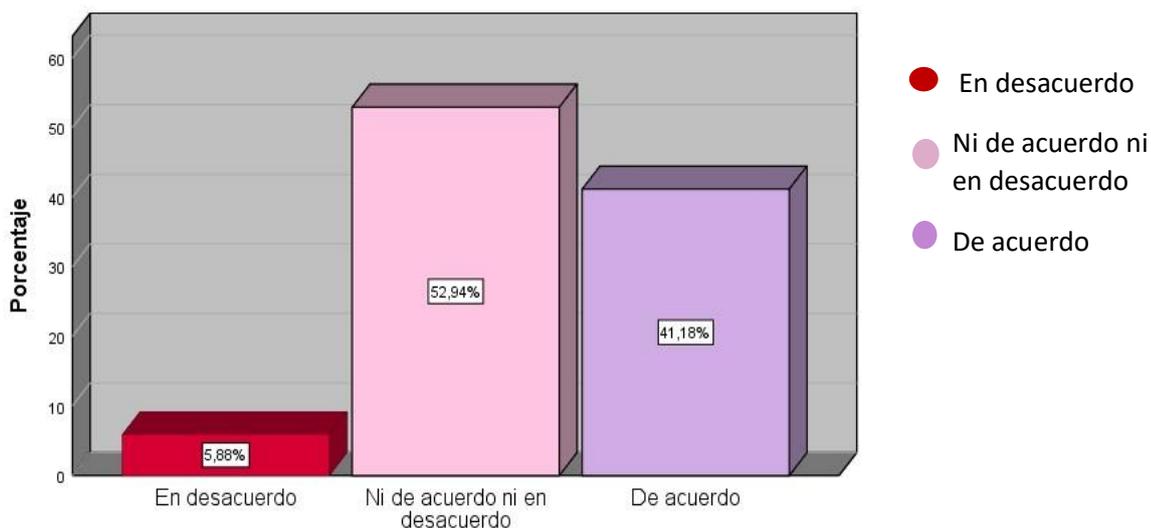
Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	52,9
De acuerdo	7	41,2
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 11: Según la percepción de comunicación eficiente y agradable

En la empresa existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.



Respecto a la pregunta de comunicación eficiente y agradable nos muestra que un 52,9% de la población dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable y el 42,2% dice estar de acuerdo, se puede observar que no hay mucha diferencia en resultados posteriormente un 5,9% están en desacuerdo.

Cuadro 12: Según la facilidad de relación en el trabajo

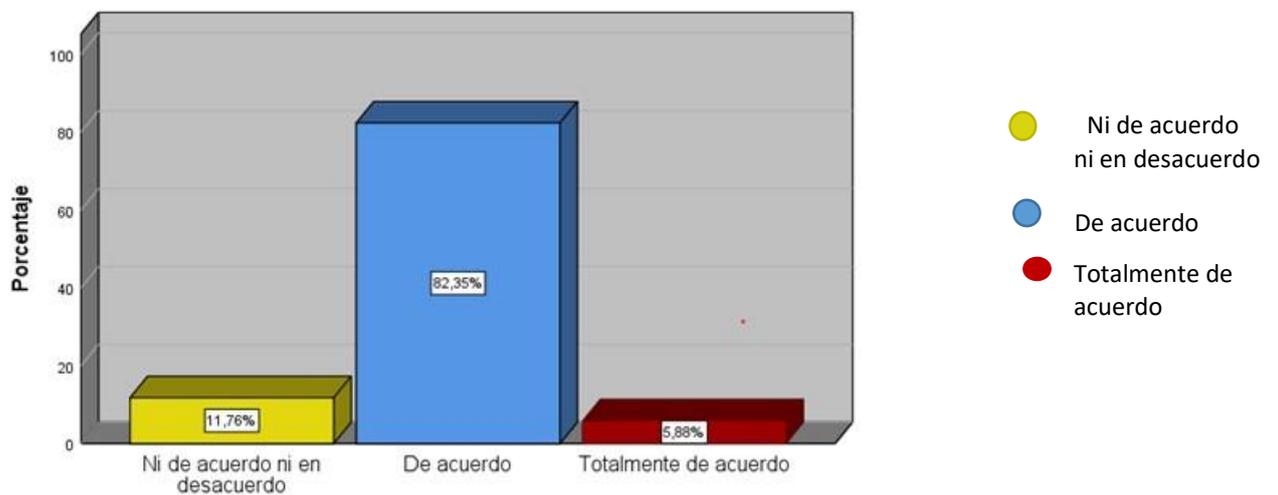
Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8

De acuerdo	14	82,4
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 12: Según la facilidad de relación en el trabajo



Según los resultados de facilidad de relación en el trabajo se pueden obtener un 82,4% de los colaboradores dice estar de acuerdo que se comunican fácilmente con las personas que puede relacionarse en el trabajo y un 5,9% están totalmente de acuerdo.

Cuadro 13: Según los colaboradores – jefe manifiestan gustos y preferencias

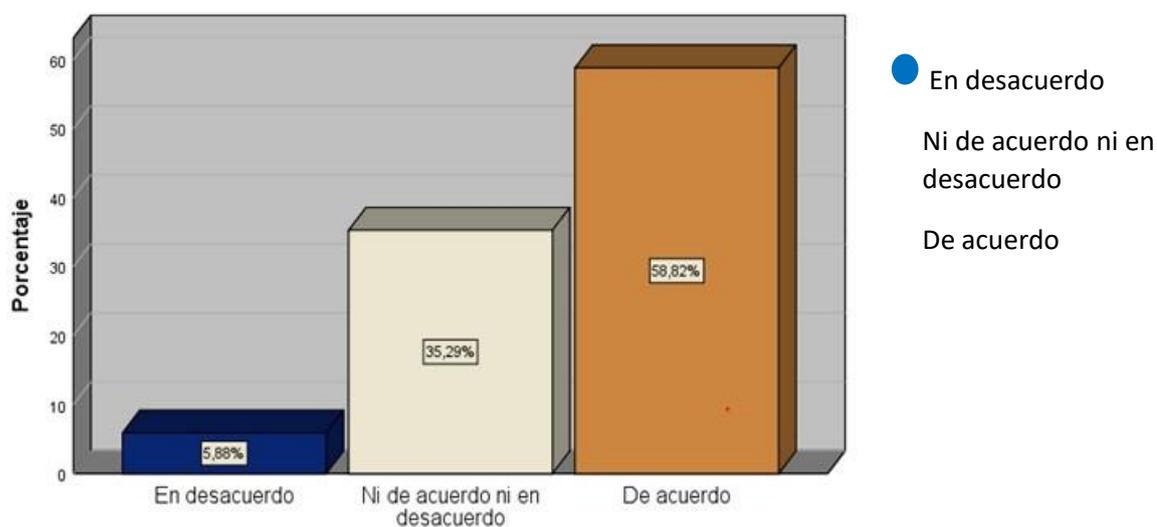
Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	35,3
De acuerdo	10	58,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 13: Según los colaboradores – jefe manifiestan gustos y preferencias



Respecto a la pregunta gustos y preferencias entre colaborador – jefe nos muestra que un 58,8% están de acuerdo que los trabajadores manifiesten sus gustos y preferencias y un 35,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo estando en un nivel no muy bajo y el 5,9% están en desacuerdo

2. Dimension liderazgo

Cuadro 14: Según la percepción de solución de conflictos internos y externos

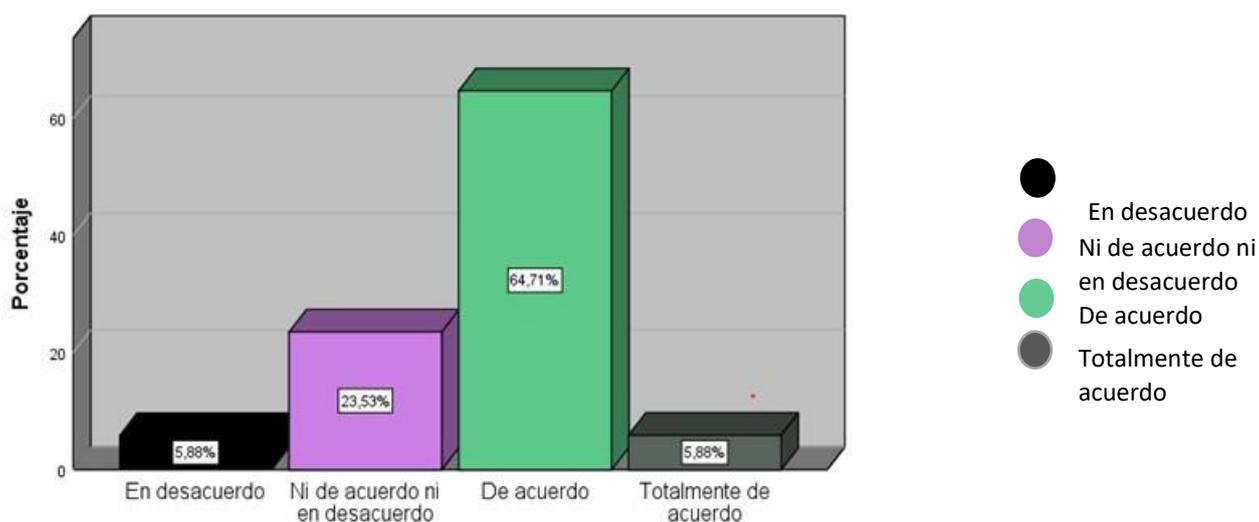
Valores	n	%
---------	---	---

En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23,5
De acuerdo	11	64,7
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 14: Según la percepción de solución de conflictos internos y externos



Según los resultados obtenidos en la solución de conflictos nos dice que el 64,7% están de acuerdo en el estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos en la universidad y un 23,5% están una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5,9% están totalmente de acuerdo.

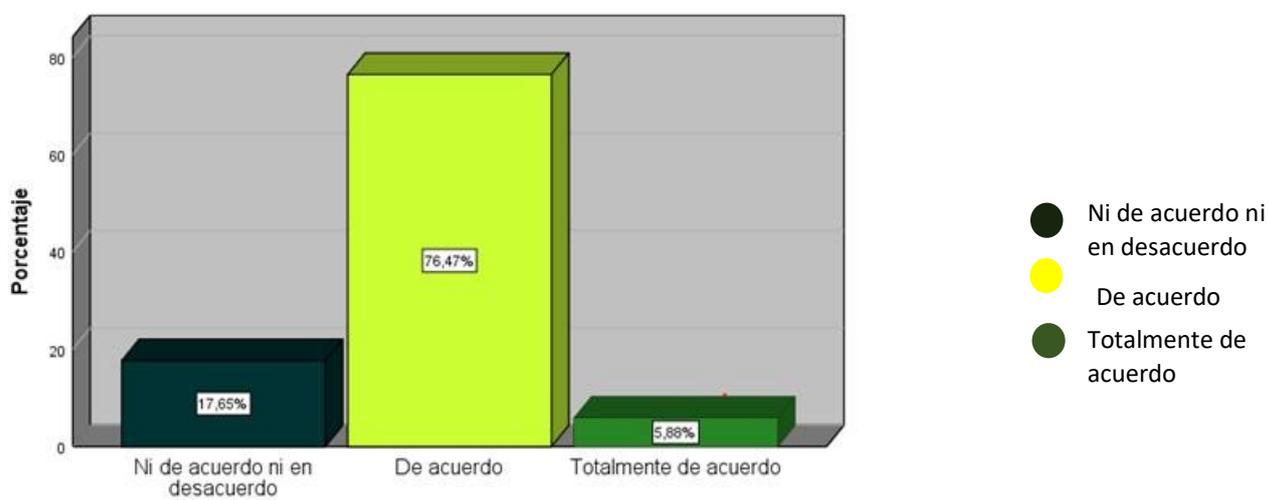
Cuadro 15: Según la libertad de expresión en presencia del líder

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 15: Según la libertad de expresión en presencia del líder



Respeto a la pregunta libertad de expresión nos muestra un 76,5% de los colaboradores están de acuerdo que les resulta fácil expresar sus opiniones en el lugar de trabajo en presencia de su líder posteriormente un 5,9% el cual es un porcentaje mínimo dice estar totalmente de acuerdo.

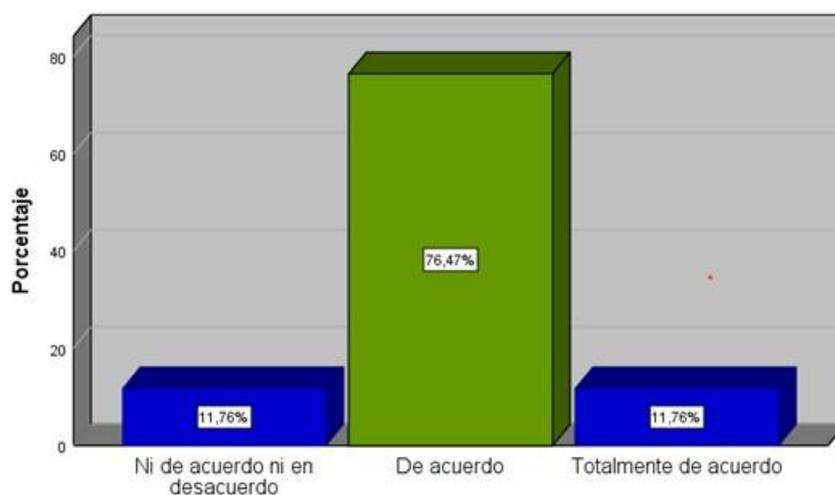
Cuadro 16: Según la percepción de actitudes positivas jefe – colaborador

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 16: Según la percepción de actitudes positivas jefe – colaborador



Respeto a la pregunta percepción de actitudes los trabajadores manifiestan que el jefe promueve actitudes positivas en un 76,5% están de acuerdo sin embargo nos arroja los resultados estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo estando en un mismo porcentaje de un 11,8%.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

Cuadro 17: Según la percepción de incentivar líder – colaborador

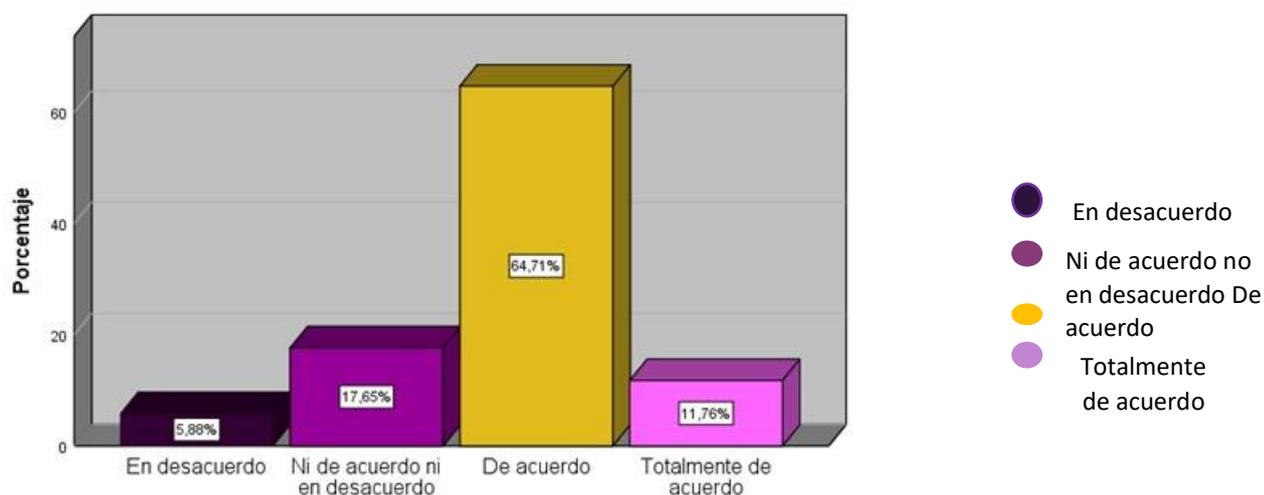
Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6

De acuerdo	11	64,7
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 17: Según la percepción de incentivar líder – colaborador



Respeto a la pregunta de incentivar por parte del líder nos muestra un 64,7 % están de acuerdo que el reconocimiento que recibe por parte de su líder es el esperado, pero un 5,9% dice estar en desacuerdo.

3. Dimension Estructura Organizacional

Cuadro 18: Según la participación del colaborador en actividades según el reglamento interno

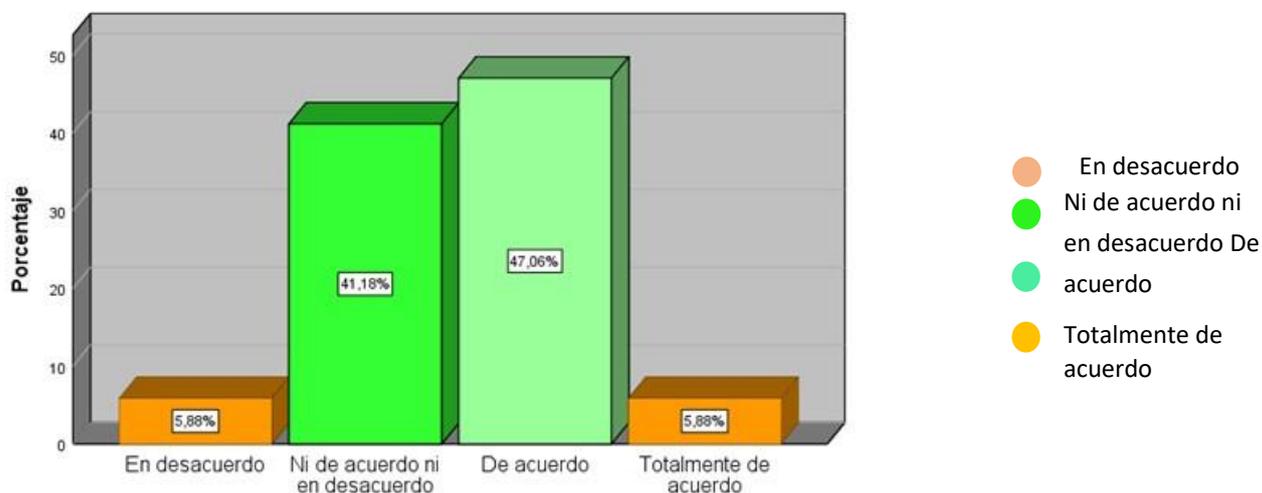
Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	41,2
De acuerdo	8	47,1

Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 18: Según la participación del colaborador en actividades según el reglamento interno



Respeto a la pregunta de participación los resultados obtenidos nos dice que el 47,15 está de acuerdo que participan todos los colaboradores en las actividades de la universidad según el reglamento interno y un 41,2% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, se puede observar que ambos resultados son hay mucha diferencia y un 5,9% está en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

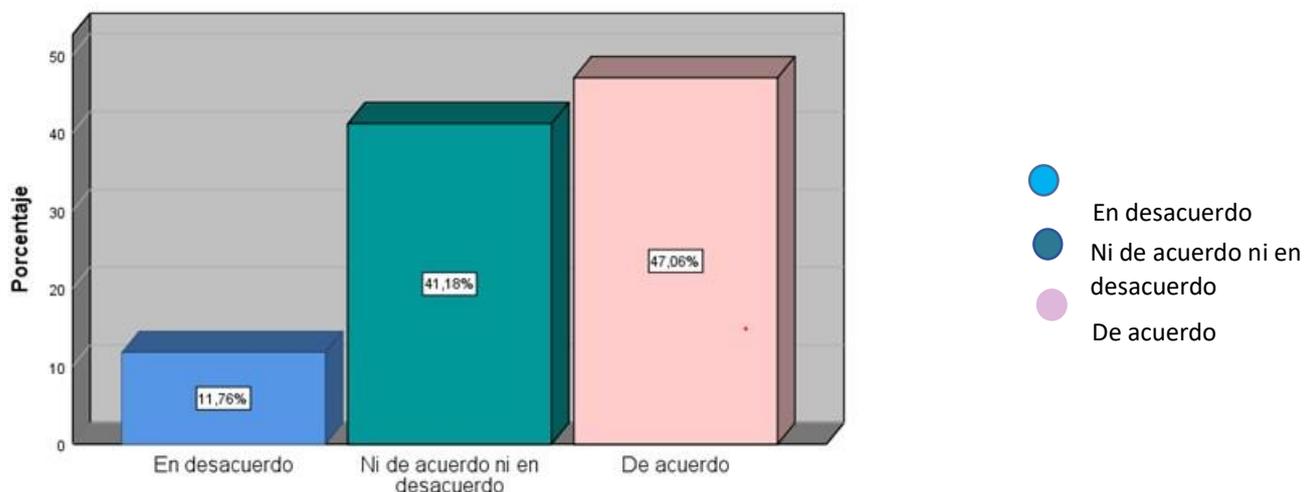
Cuadro 19: Según la percepción de organización en el trabajo

Valores	n	%
En desacuerdo	2	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	41,2
De acuerdo	8	47,1
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 19: Según la percepción de organización en el trabajo



Respecto a los resultados de la pregunta de organización en el trabajo nos muestra un 47,1% de la población está de acuerdo que el trabajo en la universidad está bien organizado y el 41,2% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la cual se puede observar que no existe mucha diferencia en ambos porcentajes, posteriormente un 11,8% está en desacuerdo.

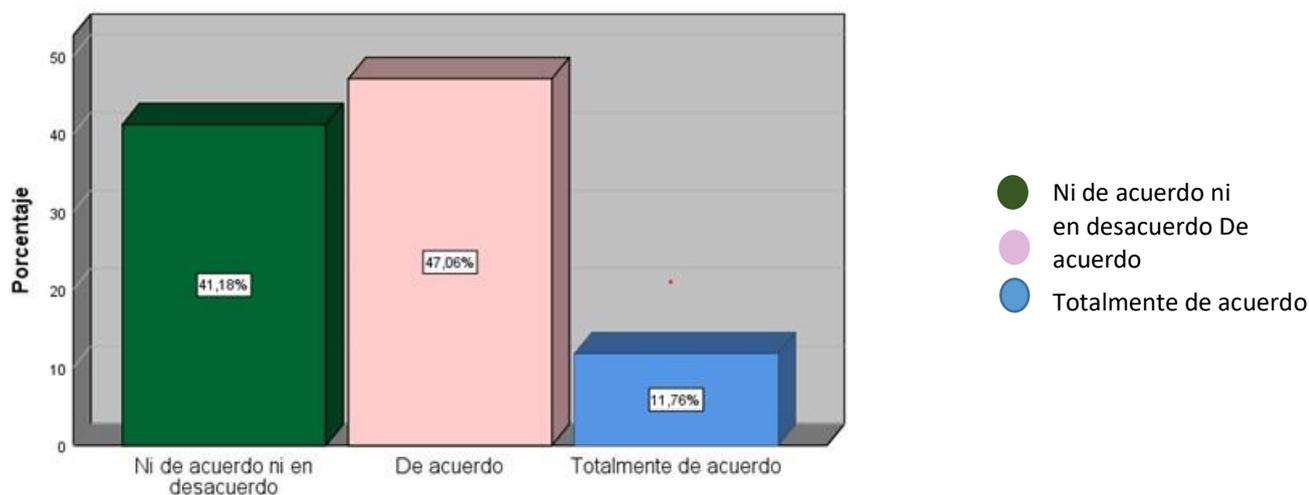
Cuadro 20: Según la percepción de respeto en las opiniones

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	41,2
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 20: Según la percepción de respeto en las opiniones



Respecto a la pregunta de respeto en las opiniones los resultados obtenidos en un 47,1% está de acuerdo que se respetan las opiniones de los colaboradores, para no recibir sanción y el 41,2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11,8% está totalmente de acuerdo.

4. Dimensión Recompensa

Cuadro 21: Según la percepción de recompensa en el desempeño académico

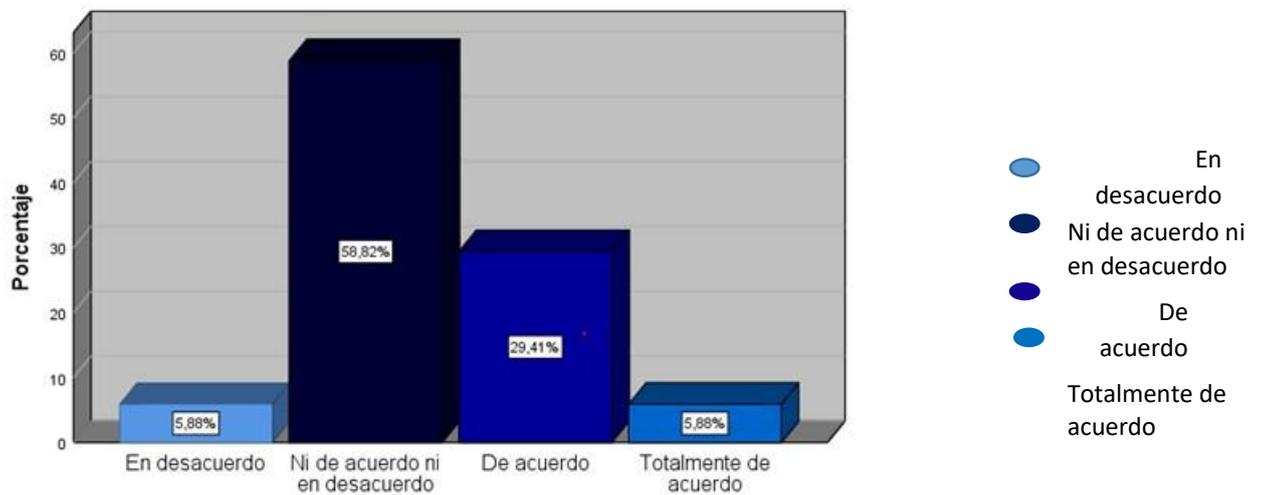
valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	58,8
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	1	5,9

Total	17	100,0
-------	----	-------

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 21: Según la percepción de recompensa en el desempeño académico



Respeto a la pregunta desempeño académico nos muestra que el 58,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se recompensa el esfuerzo académico, el desempeño de los colaboradores, en el logro de sus objetivos. Y el 29,4% está de acuerdo y el 5,9% totalmente de acuerdo.

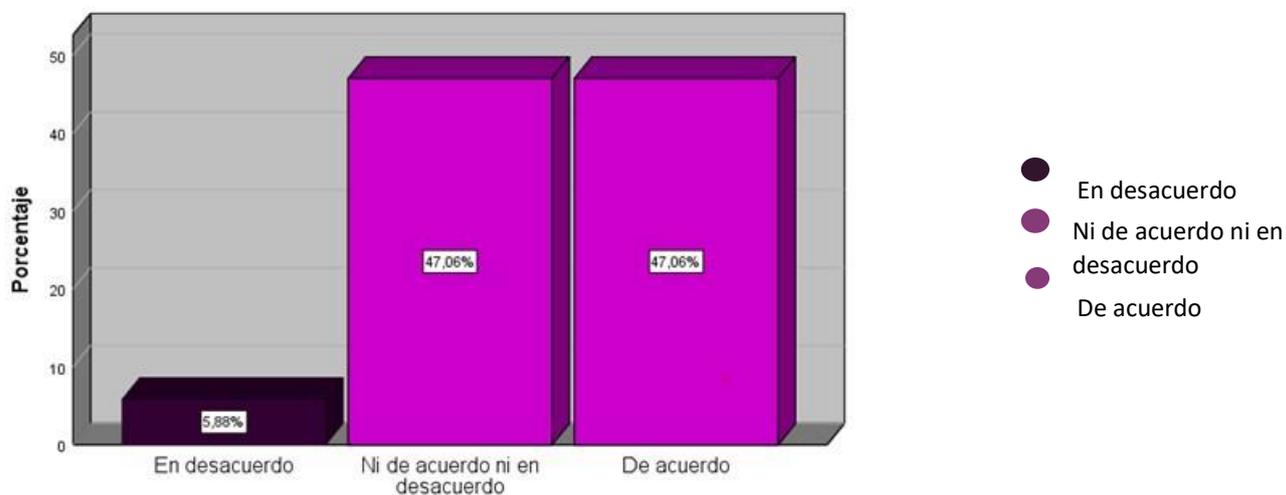
Cuadro 22: Según el nivel de desarrollo en profesionalismo

Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	47,1
De acuerdo	8	47,1
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 22: Según el nivel de desarrollo en profesionalismo



Respeto a la pregunta nivel de desarrollo los resultados obtenidos se pueden observar que el 47,1% están de acuerdo y en ni de acuerdo ni en desacuerdo que se recompensa el desarrollo profesional de los colaboradores y un 5,9% en desacuerdo.

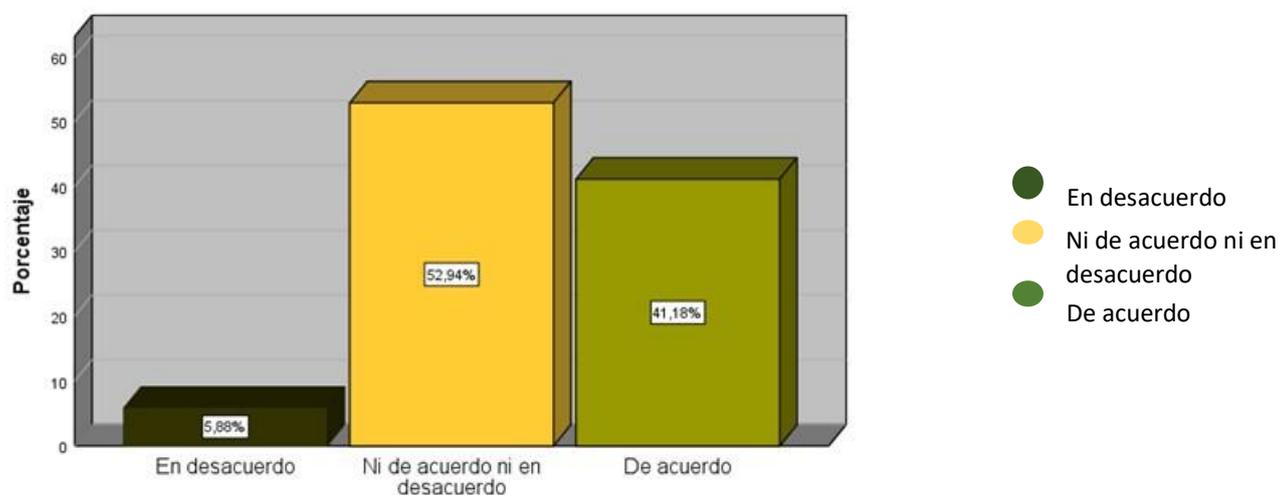
Cuadro 23: Según la percepción de recompense en los deberes

Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	52,9
De acuerdo	7	41,2
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 23: Según la percepción de recompensa en los deberes



Respecto a la pregunta recompensa en deberes los resultados obtenidos es el 52,9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se recompensa el esfuerzo en los deberes de cada trabajador, pero nos muestra que un 41,2% de la población está de acuerdo y un 5,9% está en desacuerdo.

5. Dimension Relaciones

Cuadro 24: Según el dominio de madurez para la superación de conflictos

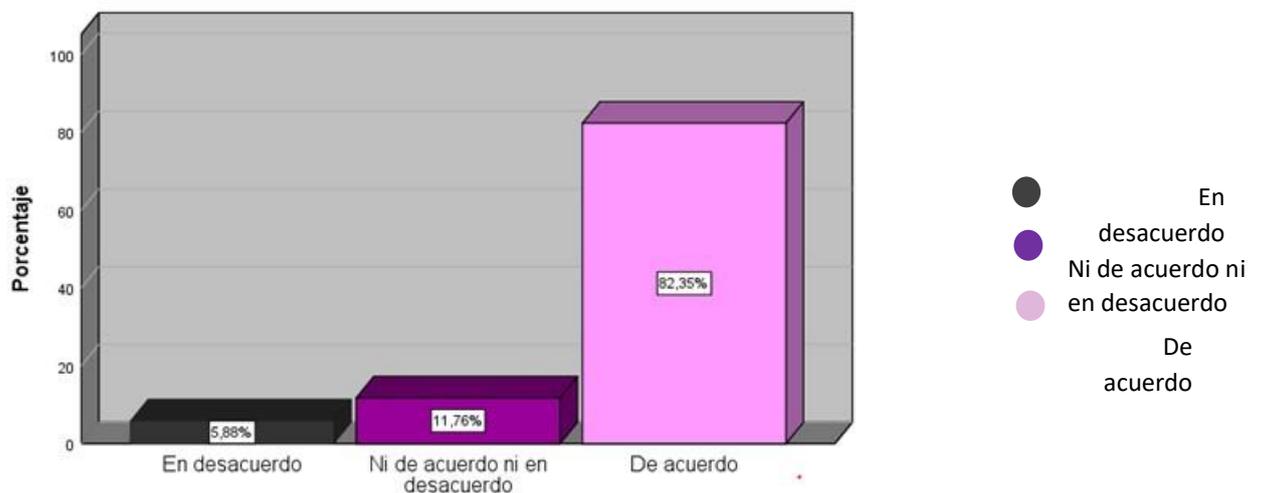
Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	14	82,4

Total	17	100,0
-------	----	-------

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 24: Según el dominio de madurez para la superación de conflictos



Según la manifestación de los colaboradores nos dice que un 82,4% están de acuerdo que si muestra madurez para superar los conflictos de manera asertiva en la cual se encuentra en un alto nivel y el 5,9% estar en desacuerdo.

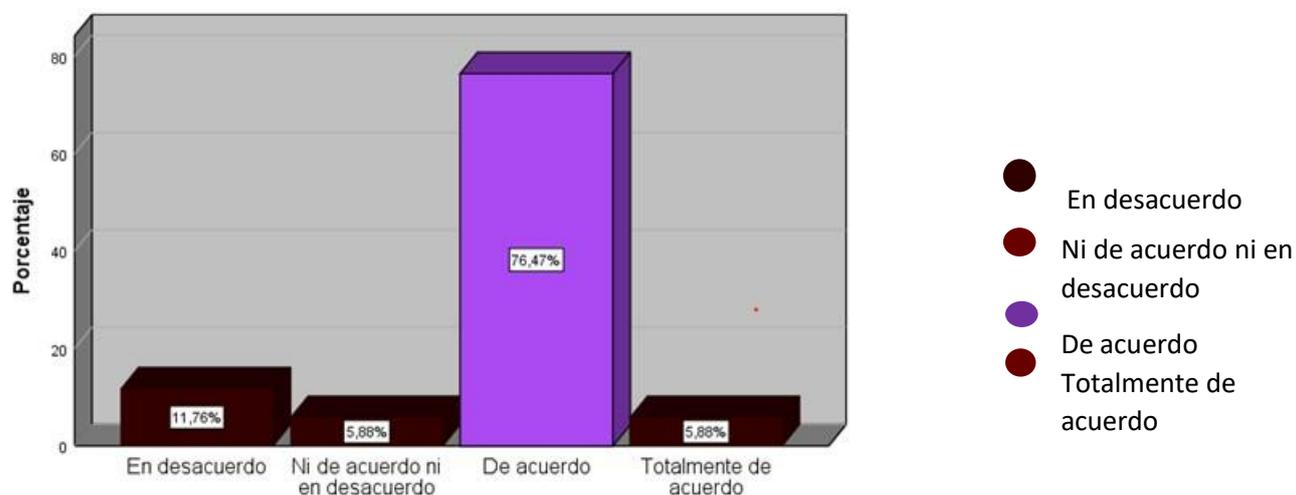
Cuadro 25: Según la percepción de compañerismo

Valores	n	%
En desacuerdo	2	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,9
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 25: Según la percepción de compañerismo



Respecto a la pregunta de compañerismo nos muestra que el 76,5% dicen estar de acuerdo que si existe cooperación entre los trabajadores y estando en un mismo porcentaje de 5,9% dice estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

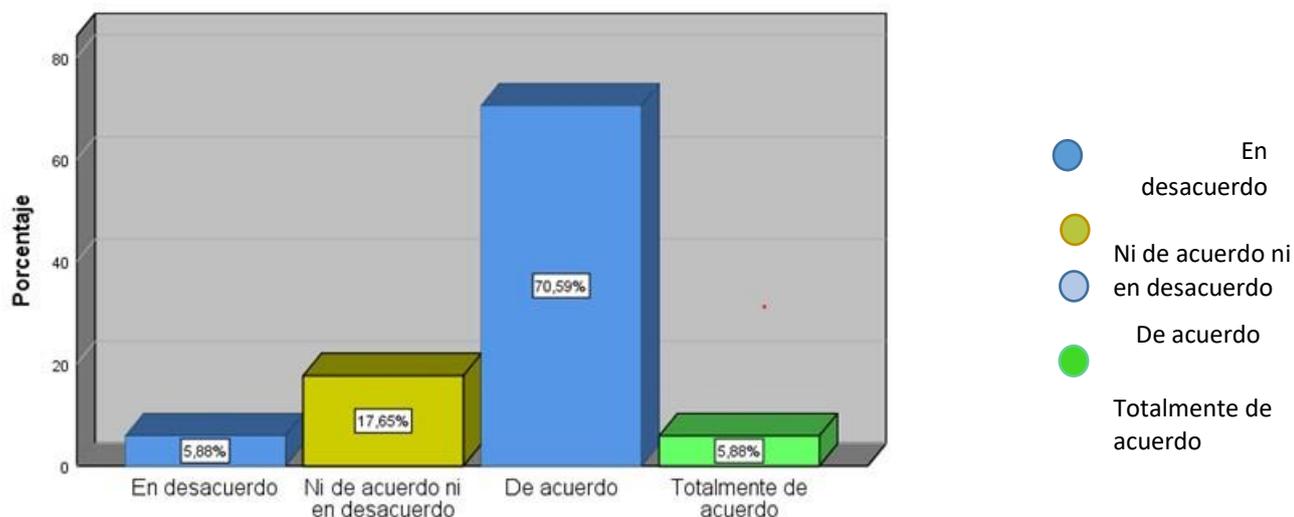
Cuadro 26: Según la percepción de fortalecer la confianza jefe – trabajador

Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	12	70,6
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 26: Según la percepción de fortalecer la confianza jefe – trabajador



Respeto a la pregunta de confianza se puede observar que el 70,6% está de acuerdo que su jefe si fortalece la confianza entre los trabajadores estando en un porcentaje alto la cual está en desacuerdo y totalmente de acuerdo un 5,9%.

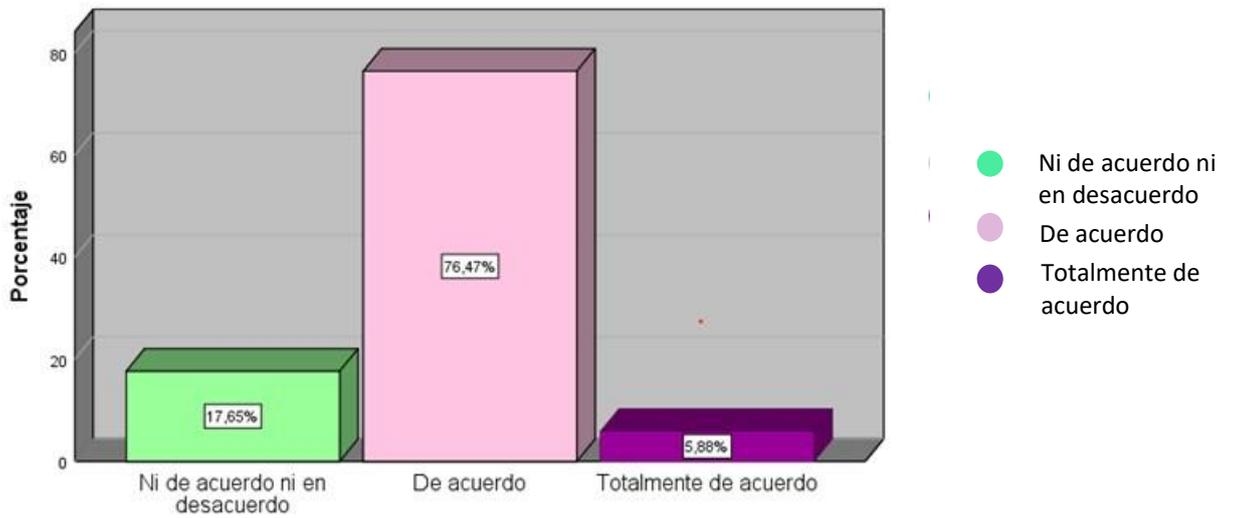
Cuadro 27: Según la percepción de solución para conservar las relaciones

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 27: Según la percepción de solución para conservar las relaciones



Respeto a la pregunta de conservar relaciones nos muestra que un 76,5% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo que se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las relaciones entre los trabajadores y un mínimo porcentaje de 5,9% dice estar totalmente de acuerdo.

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

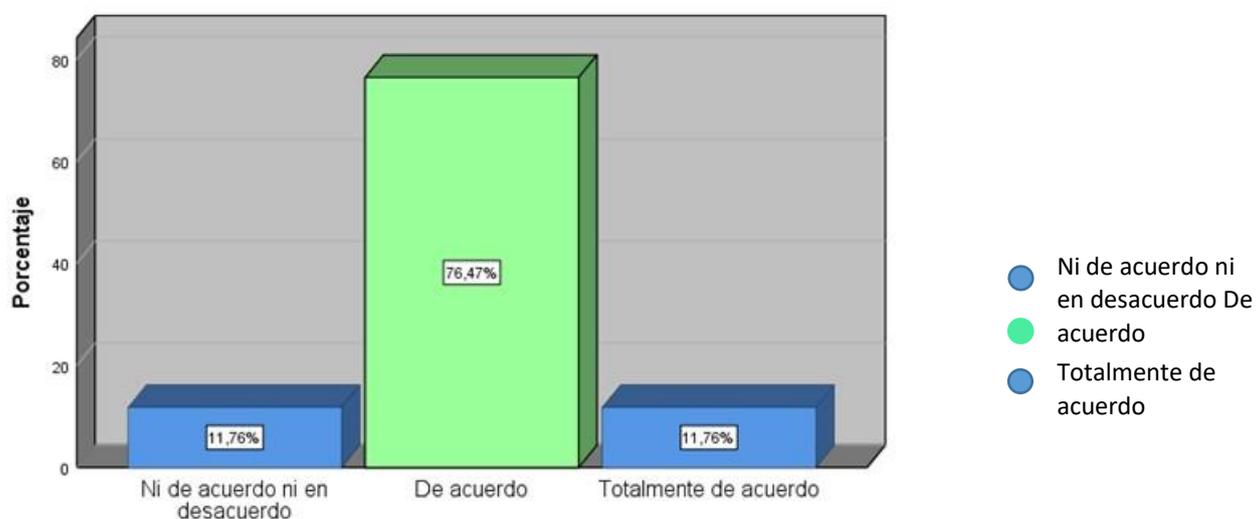
Cuadro 28: Según la formalidad de tipo comunicación

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	13	76,5
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 28: Según la formalidad de tipo comunicación



Según los resultados obtenidos el 76,5% están de acuerdo que el jefe se comunica formalmente con los trabajadores y un 11,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

6. Dimension Identidad

Cuadro 29: Según la percepción de identificación colaborador – Universidad

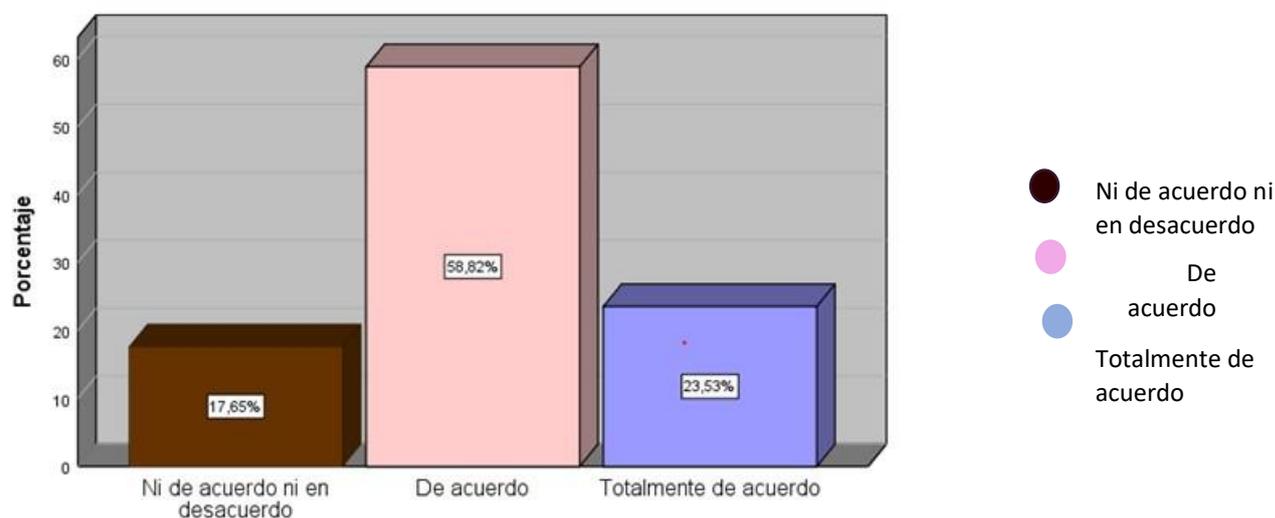
Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17,6
De acuerdo	10	58,8
Totalmente de acuerdo	4	23,5

Total	17	100,0
-------	----	-------

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 29: Según la percepción de identificación colaborador – Universidad



En los resultados obtenidos nos dice que el 58,8% está de acuerdo que si se identifican con la familia sipanense y un 23,5% están totalmente de acuerdo y un 17,6% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

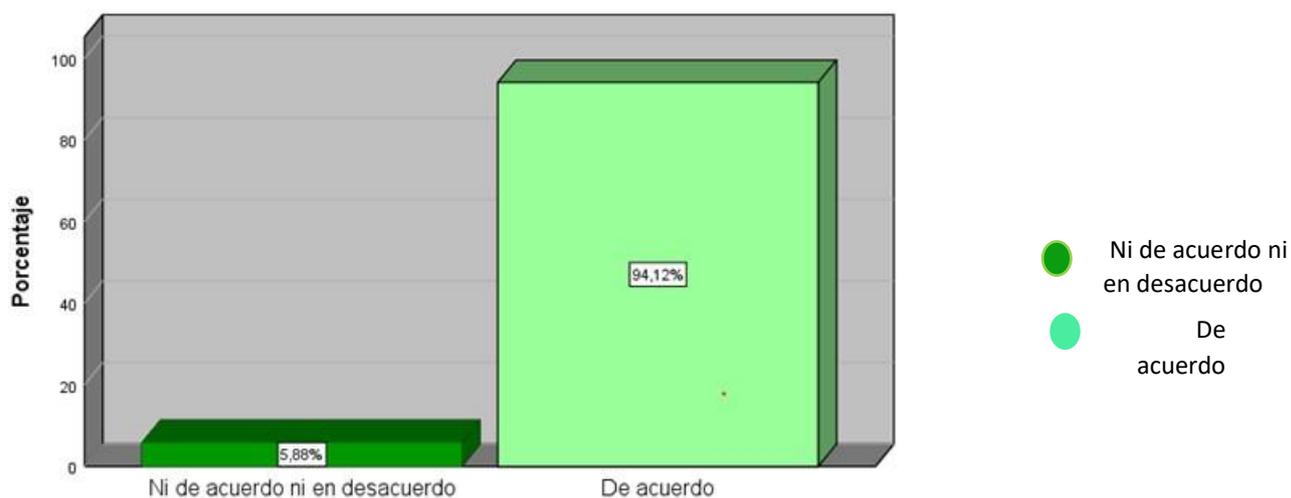
Cuadro 30: Según el nivel satisfacción en el cumplimiento de funciones

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,9
De acuerdo	16	94,1
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico30: Según el nivel satisfacción en el cumplimiento de funciones



Respeto a la pregunta del cumplimiento de funciones se puede observar que cada uno de los colaboradores se sienten satisfechos con el cumplimiento de sus funciones el 94,4% están de acuerdo y un mínimo porcentaje de 5,9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

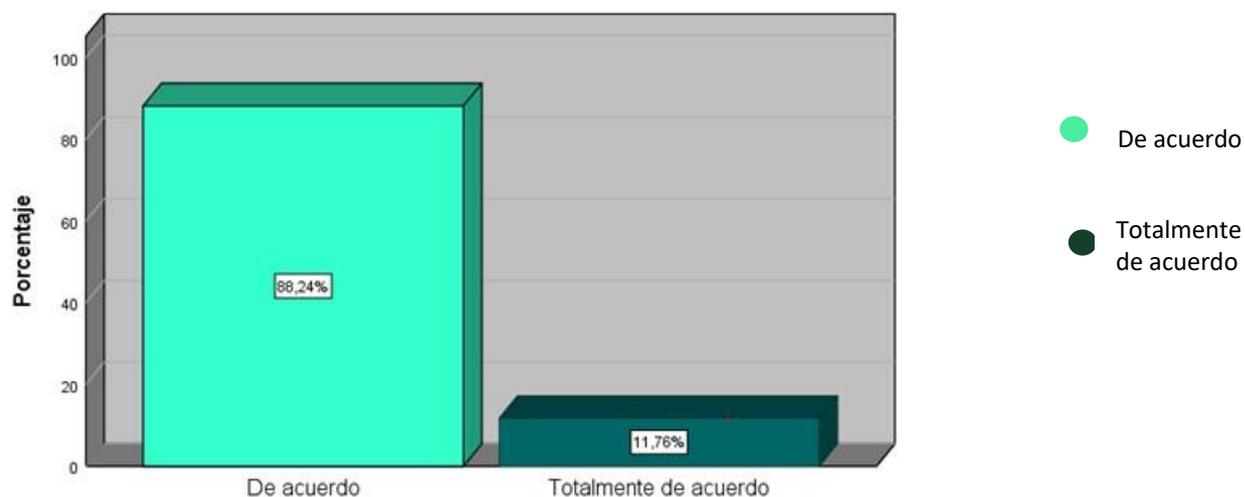
Cuadro 31: Según el nivel de satisfacción

Valores	N	%
De acuerdo	15	88,2
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 31: Según el nivel de satisfacción



Los colaboradores manifiestan disfrutar trabajar en la universidad Señor de Sipán el 88,2% de ellos están de acuerdo y un 11,8% están totalmente de acuerdo.

7. Dimension Trato

Cuadro 32: Según la percepción de trato

Valores	N	%
De acuerdo	15	88,2
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 32: Según la percepción de trato



Respeto a la pregunta del trato se puede observar que el 88,2% de los colaboradores están de acuerdo que si tratan a sus compañeros con asertividad estando en un porcentaje alto y un 11,8% está totalmente de acuerdo.

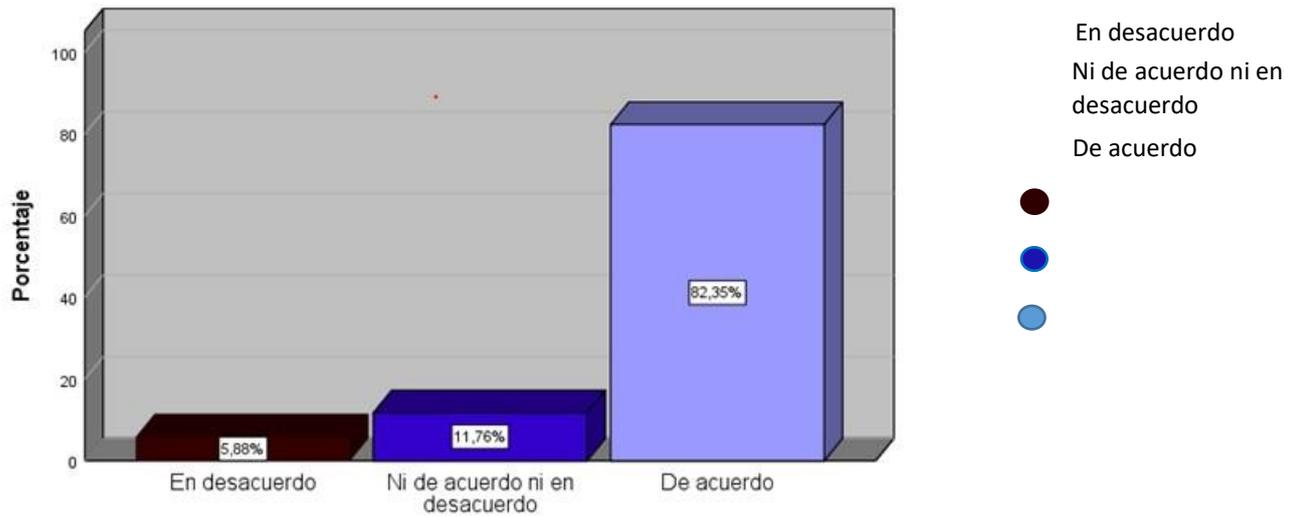
Cuadro 33: Según la percepción de empatía

Valores	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	14	82,4
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 33: Según la percepción de empatía



Según los resultados obtenidos el 82,4% de los trabajadores están de acuerdo que existe empatía por algún compañero del área y un 5,9% dice estar en desacuerdo.

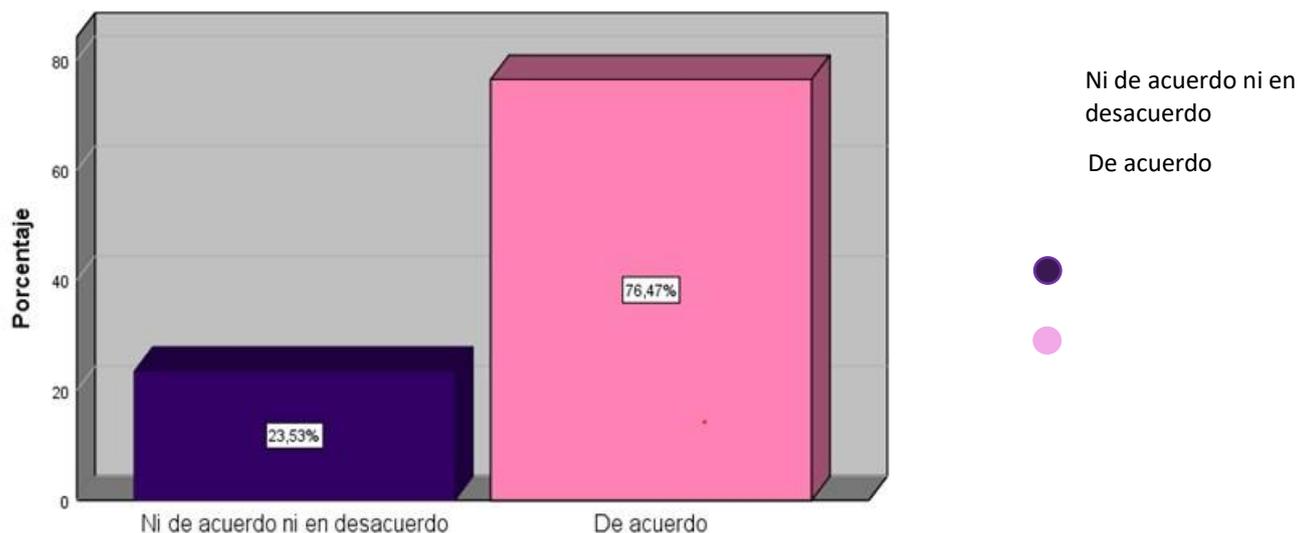
Cuadro 34: Según el nivel simpatía

Valores	n	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23,5
De acuerdo	13	76,5
Total	17	100,0

Según cuestionario elaborado por autor

Fuente: Cuestionario "CLIMA LABORAL"

Gráfico 34: Según el nivel simpatía



Respecto a la pregunta del nivel de simpatía se puede observar que un 76,5% de los colaboradores están de acuerdo que si siente simpatía por algún compañero y estando en un nivel de porcentaje no muy bajo dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 23,5%.

3.2 Discusión de resultados

La presente investigación, contrastó los principales hallazgos con los conceptos, estudios y teorías de diversos años por los principales autores, lo que valida el análisis que a continuación se discute.

Según los resultados la dimensión comunicación, es percibida como favorable por los encuestados con un 58%, lo que indica que existe una buena comunicación entre trabajadores, por lo cual se escuchan unos a otros (Figuras 1 y 2). Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Sierra (2015) quien analizó el clima laboral en los colaboradores del área administrativa de un hospital. En donde concluyó en que el clima laboral dentro del hospital es favorable, por lo cual se dan buenas relaciones de trabajo entre los colaboradores. No obstante se encontró ciertas deficiencias en la comunicación, lo cual se debe mejorar para evitar situaciones que afecten el clima laboral en la institución.

No obstante, el 70% de los trabajadores reconocen que su jefe de área los mantiene al tanto sobre los asuntos que afectan su trabajo, mediante reuniones (Figuras 3 y 4). En la figura 5 se puede apreciar que un 82,4% de los trabajadores están de acuerdo que sean informados a través de algún correo electrónico, redes sociales, cartas, notas internas,

circulares, carteles manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la universidad. Los resultados coinciden con lo investigado por Baños (2011) quien realizó una propuesta de investigación enfocada en la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México. En donde concluyó en que las empresas mexicanas que fueron parte del estudio no se planifican correctamente, al no utilizar correctamente los canales de comunicacion, es por ello que no se encuentran preparadas a futuro, a pesar de que existe un nivel alto de competidores en el mercado. Por lo cual, se necesita modificar algunos aspectos incluyendo el clima laboral en las diversas empresas.

El 70,6% de los trabajadores indicó que el jefe toma en cuenta la opinión de los colaboradores para mejorar el trabajo, por lo cual les resulta fácil expresar sus ideas, gustos y preferencias (Figuras 7 y 14). Para lograr un buen clima laboral, es importante generar satisfacción y compromiso entre los trabajadores. Lo cual revela lo investigado por Torres (2012) quien estudió el clima laboral y los conflictos en el ambiente de trabajo de una entidad de salud ecuatoriana. En donde concluyó en que los encuestados consideran que existe cierto tipo de conflictos dentro de la institucion, los cuales intervienen en el clima laboral, generando una perdida en la satisfaccion laboral por parte de los trabajadores.

En la dimensión liderazgo, la percepción que los trabajadores presentan es favorable, ya que el 64,7% de los encuestados indicaron el estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos en la universidad (figura 15). No obstante, el 76,5% de los trabajadores indicaron que el jefe promueve actitudes positivas en el lugar de trabajo, por lo cual, les es fácil expresar sus opiniones (figuras 16 y 17). Es así como Paz (2014) investigó el clima organizacional en la universidad de Manizales. En donde concluyó que los trabajadores perciben el clima laboral dentro de la universidad como poco favorable en gran parte de las dimensiones, sin embargo la dimensión liderazgo fue la que tuvo una mejor calificacion por parte de los encuestados.

Del mismo modo, en la dimensión estructura, la percepción de los trabajadores es favorable, ya que el 47,1% de los trabajadores está de acuerdo que el trabajo en la universidad está bien organizado (figura 20). Por tanto, Vásquez (Como se citó en Méndez, 2012) señala que la estructura, comprende el reglamento interno de la organización, políticas, normas y todo lo que guía el comportamiento de los trabajadores referente a su trabajo.

Por consiguiente, en la dimensión de recompensa, el 58,8% de los trabajadores se mostraron neutrales al indicar que se recompensa el desempeño de los colaboradores, en el logro de sus objetivos (figura 21), lo cual demuestra que se recompensa en gran medida el desarrollo profesional de los colaboradores (figura 23). Resultado que se relaciona con Rodríguez (2015) quien realizó una investigación relacionada al clima laboral y la cultura organización en una entidad del estado ecuatoriana. En donde llegó a la conclusión de que los trabajadores perciben en gran medida el clima laboral como favorable, sin embargo, resaltaron aspectos que se deben de mejorar como la implementación de una gestión organizacional y un plan de beneficios que recompensen el desempeño de los trabajadores.

Según los trabajadores, la dimensión relaciones es favorable, ya que el 70,6% indicó que el jefe fortalece la confianza entre los trabajadores, comunicándose de manera formal con cada uno de ellos (figuras 27 y 29). No obstante, el 76,5% de los encuestados manifestó que existe cooperación entre los miembros de la universidad (figura 26). Por consiguiente, los resultados se relacionan con Sierra (2015) quien analizó el clima laboral en los colaboradores del área administrativa de un hospital. En donde concluyó en que el clima laboral dentro del hospital es favorable, por lo cual se dan buenas relaciones de trabajo entre los colaboradores. No obstante se encontró ciertas deficiencias en la comunicación, lo cual se debe mejorar para evitar situaciones que afecten el clima laboral en la institución.

Con relación a la dimensión identidad, en las figuras 30 y 31 se puede observar que el 58,8% de los trabajadores están identificados con la universidad Señor de Sipán, por lo cual se sienten satisfechos con el cumplimiento de sus funciones (94,4%). De la misma manera, el 88,2% de los encuestados indicaron disfrutar de su trabajo (figura 32). Los resultados comprueban lo indicado por Vásquez (Como se citó en Méndez, 2012) quien menciona que la dimensión identidad hace hincapié en la forma en como el trabajador se siente parte de la organización y por lo tanto le siente un gran respeto, experimentando la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Finalmente, la dimensión trato, en los trabajadores fue percibida de una manera favorable, debido a que el 88,2% indicó que tratan a sus compañeros con asertividad, sintiendo simpatía por cada uno de ellos (figuras 33 y 35). Lo cual no coincide con Torres (2012) quien investigó el clima laboral y los conflictos en el ambiente de trabajo de una

entidad de salud ecuatoriana. En donde concluyó en que los encuestados consideran que existe cierto tipo de conflictos dentro de la institución, los cuales intervienen en el clima laboral, generando una pérdida en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye que, si existe un adecuado Clima Laboral en el área de Bienestar y Servicios Estudiantiles, teniendo en cuenta que, si existe una comunicación fluida un tipo de liderazgo democrático, su estructura organizacional bien organizado, recompensando a los colaboradores en el desempeño de sus actividades, fortaleciendo la relación, en el cual el colaborador se siente identificado con la universidad teniendo un buen trato entre compañeros.

- En relación a comunicación se puede concluir que los canales de comunicación son adecuados en razón el 58% se refiere que existe una comunicación fluida, un alto nivel de escucha de unos a otros, así mismo el 70% están de acuerdo que el jefe del área los mantiene informados sobre los asuntos que pueden afectar en el desempeño de su actividad.
- En relación a liderazgo se puede concluir que el 64,7% están de acuerdo que se facilita la solución de conflictos internos y externos en el área de bienestar y servicios estudiantiles. Asimismo, el 76,5% indicaron que el jefe promueve actitudes positivas en el lugar de trabajo, por lo cual, les resulta fácil expresar sus opiniones teniendo actitudes positivas
- En relación a estructura organizacional se puede concluir que el 47,1% están de acuerdo que los encuestados perciben que el trabajo dentro de la universidad está bien organizado, mediante el uso de normas que guíen el comportamiento de los trabajadores referente a su trabajo.

- En relación a recompensa se puede concluir que el 58,8% de los trabajadores considera que la universidad recompensa en gran medida el desarrollo profesional y el desempeño de los colaboradores sobre el trabajo que realizan.
- En relación a las relaciones se puede concluir que el 70,6% de los trabajadores manifiesta que el jefe fortalece la confianza entre los trabajadores, comunicándose de manera formal con cada uno de ellos, por lo cual existe cooperación entre los miembros de la universidad.
- En relación a identidad se puede concluir que el 94,4% de los trabajadores se sienten identificados con la universidad Señor de Sipán, por lo cual disfrutan de su trabajo, sintiéndose satisfechos con el cumplimiento de sus funciones.
- En relación a trato se puede concluir que el 88,2% de los trabajadores tratan a sus compañeros con asertividad, sintiendo simpatía por cada uno de ellos.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la universidad tomar en cuenta las sugerencias de los trabajadores en cada una de las reuniones establecidas, ya que es de vital importancia que toda empresa tome en cuenta la opinión de los trabajadores, para propiciar un estilo de comunicación favorable, implementando nuevos canales de comunicación fluida y escucha mutua.

Se recomienda a la universidad realizar actividades promovidas por la Dirección de Bienestar y Servicio Estudiantiles, en donde se fomente el liderazgo, ya que es un factor necesario tanto a nivel individual como colectivo dentro de una organización.

Se recomienda implementar capacitaciones constantes que contribuyan al desarrollo personal y profesional de los trabajadores en la participación de las actividades según normas, el respeto de valorar las opiniones de cada colaborador.

Se recomienda implementar talleres de participación en la cual se puede recompensar el desarrollo profesional y el desempeño que tienen en cada colaborador en el desarrollo de sus actividades debido que brinda un valor agregado para el desarrollo de la organización

Se recomienda realizar actividades que implementen nuevas estrategias de superación de conflictos, para fortalecer la confianza entre compañeros.

Se recomienda implementar capacitaciones constantes para mantener a los colaboradores identificándose con la universidad y así estén satisfechos con el cumplimiento de sus actividades

Se recomienda realizar actividades participativas donde implementemos el nivel de empatía.

REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albuja de Piura*. (Tesis de pregrado). Piura: Universidad de Piura.
- Álvarez, C. C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Arosemena, C. (2013). El clima organizacional. *América Economía*(85), 1-2. Obtenido de <http://www.salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>
- Artiles, A. M. (2003). *Teoría sociológica de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.
- Asigele, B.-H. (2012). *The effect of working environment on workers performance: the case of reproductive and child health care providers in tarime district*. Master of Public Health Dissertation: Muhimbili University of Health and Allied Sciences.
- Baltazar, D. M., & Chirinos, J. A. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios del norte del Perú, 2013*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Baños, V. I. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Blanch, J. M. (2013). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona: UOC.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Cabrera, R. F., & Gamarra, V. L. (2015). *Propuesta para mejorar el clima laboral en la empresa Pacífico Seguros S.A. en la sucursal de la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Clemente, A. (2017). *Factores del clima laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/factores-del-clima-laboral/>
- Clerc, J., Saldivia, A., & Serrano, M. (2011). *Liderazgo y su influencia en el clima laboral*.

- <http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Osorno%202006/Liderazgo%20y%20su%20influencia%20sobre%20el%20clima%20laboral.pdf>: Tendencias en Salud Pública: Salud Familiar y Comunitaria y Promoción.
- Conocimientosweb. (2015). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*. Obtenido de <https://www.conocimientosweb.net/zip/article1578.html>
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: Un reto a la investigación. *Psicoperspectivas*, 12-34. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v10n2/art02.pdf>
- Damián, F., & Quiñonez, P. (2014). *Influencia del clima organizacional en satisfacción laboral del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Chiclayo 2014*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Del Castillo, I. (2018). *Diagnóstico del clima laboral y su impacto en empresas de producción y servicios*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagnosticoclima-laboral-impacto-empresas-produccion-servicios/>
- El empleo. (2014). *Claves para favorecer el clima organizacional*. Obtenido de http://www.empleo.com/colombia/mundo_empresarial/claves-para-favorecerel-clima-organizacional/13730476
- El Mundo. (2016). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- Escalante, M., & Quiroga, Y. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresacompetitividad.pdf>
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín, 2014*. (Tesis de pregrado). Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Gan, F., & Triginé i, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- García, M. M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y competitividad*. Tamaulipas: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/climalaboral-empresa-competitividad.pdf>
- García, M. G., & Ibarra, L. A. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/1158.pdf>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*(42). Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2250/225014900004/>

- Hernández, R. (2005). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. México: McGrawHill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (Sexta ed.). México: MC Graw Hill.
- Hilario, J. R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Manso, J. (2012). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Martínez, M. (2013). *La Teoría de Herzberg*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Mayo, M. (2013). *Problemas internos en el ambiente laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Medina, I. (2018). *Más de un 30% de peruanos no está contento con sus actividades y compañeros de trabajo*. Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanoscontento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Méndez, C. E. (2012). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Montoya, B. E. (09 de Julio de 2012). *Importancia de la comunicación en las organizaciones. Reflexiones basadas en "La dulzura de la pena" de Michel Foucault*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/importancia-comunicacionorganizaciones-dulzura-pena-michel-foucault/>
- Morone, G. (s.f). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Obtenido de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Noboa, A. (s.f). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Obtenido de <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>
- Nordon. (2013). *Working environment and productivity*.
- Oscoco, A. A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y satisfacción laboral en una organización*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Paz, A. L. (2014). *Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales*. (Tesis de maestría). Manizales: Universidad Autónoma de Manizales.
- Paz, C. A. (02 de Noviembre de 2007). *Definición y escuelas de clima organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/definicion-y-escuelas-de-climaorganizacional/>
- Peralta, R. (26 de Junio de 2002). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

- Pérez, N. O., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría). Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Perez, A., & Coronel, H. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima organizacional de los empleados del banco financiero del Perú de la ciudad de Chiclayo - 2011*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Poole, M. (2006). *El clima laboral*. Obtenido de https://factorhumana.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurimac, Andahuaylas 2015*. (Tesis de pregrado). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramos, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. (Tesis de pregrado). Colombia: Universidad Nacional abierta y a distancia.
- Rodríguez, H. R. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. (Tesis de maestría). Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Sierra, M. A. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital de Cobán, A.V.* (Tesis de pregrado). Verapaz: Universidad Rafael Landívar.
- Talledo, M. E. (2015). *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Tapia, K. L., & Ventura, Y. S. (2016). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidoras de abarrotes, Chiclayo 2015*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Tapia, K. (2011). *Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Torrecilla, O. D. (s.f). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>
- Torres, L. O. (2012). *Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 "Fray Bartolomé de Las casas"*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Uevedo, B. C., & Riojas, J. E. (2015). *Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Universia. (2013). *El mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos*. Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-climalaboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (s.f). *Informe Belmont*. Obtenido de http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf

Williams, L. V. (2013). *Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de maestría). Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

ANEXOS

**FACULTAD DE HUMANIDADES Escuela Académico
Profesional de Trabajo Social**

Título de investigación:

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE
BIENESTAR Y SERVICIO ESTUDIANTILES DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE CHICLAYO, 2018.**

Autora:

Amarilis Lizbeth Coronel Contreras

Estimado(a) participante:

Le agradezco que haya decidido participar en la investigación. Es necesario que dedique aproximadamente, 20 minutos, para responder el siguiente:

Cuestionario “CLIMA LABORAL”

Sexo: F____ M____

Edad:

Instrucciones:

I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Preguntas:	1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación					
1. Existe una buena comunicación entre los trabajadores.					
2. En la universidad los escuchan unos a otros.					
3. El jefe del área los mantiene informado sobre los asuntos que afectan el trabajo.					
4. Los colaboradores son convocados a reunión para ser informados sobre todo lo relacionado a la universidad.					
5. Los trabajadores son informados a través de medios formales, correo electrónico o cartas, notas internas, circulares, carteles, manuales, publicaciones institucionales sobre todo lo relacionado a la empresa.					
6. Les toman en cuenta las opiniones de los colaboradores para la mejora de los procesos tomar decisiones.					
7. Les permite a los trabajadores dar propuesta para mejorar el trabajo.					
8. Están dispuestos a mejorar su comunicación a fin de generar espacios de cooperación.					
9. Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarte en el trabajo.					
10. Existe una comunicación asertiva en la empresa.					
11. En la empresa existe una comunicación interpersonal eficiente y agradable.					
12. Se comunica fácilmente con las personas que puede relacionarse en el trabajo.					
13. Los trabajadores manifiestan sus gustos y preferencias.					
Dimensión: Liderazgo					
14. El estilo de dirección facilita la solución de conflictos internos y externos en la universidad					
15. Les resulta fácil expresar las opiniones en el lugar de trabajo en presencia del líder.					
16. El jefe promueve actitudes positivas.					
17. El reconocimiento que recibe por parte de líder, es el esperado.					
Dimensión: Estructura Organizacional					

18. Participan todos los docentes en las actividades de la universidad según el reglamento interno.					
19. El trabajo en la universidad está bien organizado.					
20. Se respetan las opiniones de los colaboradores, para no recibir sanción.					
Dimensión: Recompensa					
21. Se recompensa el esfuerzo académico, el desempeño de los colaboradores, en el logro de sus objetivos.					
22. Se recompensa el desarrollo profesional de los colaboradores.					
23. Se recompensa el esfuerzo en los deberes de cada trabajador.					
Dimensión: Relaciones					
24. Muestra madurez para superar los conflictos de manera asertiva.					
25. Existe cooperación entre los trabajadores.					
26. El jefe fortalece la confianza entre los trabajadores.					
27. Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las relaciones entre los trabajadores					
28. El jefe se comunica formalmente con los trabajadores					
Dimensión: Identidad					
29. Lo identifica con la familia sipanense.					
30. Se siente satisfecho con el cumplimiento de las funciones					
31. Disfruta trabajar en la universidad					
Dimensión: Trato					
32. Trata a los compañeros con asertividad.					
33. Siente empatía por los compañeros.					
34. Siente simpatía por los compañeros.					



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN

I. INFORMACIÓN

Autonomía y voluntariedad. Usted es una persona autónoma. Por lo tanto, usted decidirá participar o no en la presente investigación. Si usted acepta participar en la presente investigación, se le pedirá que responda algunas preguntas en una entrevista que durará aproximadamente 20 minutos. La entrevista será fotografiada utilizando un equipo celular, o si usted desea, será filmada utilizando

un equipo de audio video. En el caso que usted nos permita utilizar un equipo de audio video o de filmación, no se mostrará su rostro.

La grabación realizada, será para después poder transcribir la entrevista. Una vez transcrita la entrevista, la grabación será destruida.

La entrevista consistirá en preguntas sobre el clima laboral. Desde su inicio de periodo de trabajo hasta la actualidad, sus preferencias, sus cosas, sus experiencias, sus conocimientos, sus sueños, entre otras cosas. Este tipo de entrevista se aplica en las investigaciones que se llaman clima laboral. Nuestra investigación, es como es el clima laboral de los trabajadores de las diferentes áreas.

Así como usted decide participar en la investigación, también decidirá participar hasta que concluya la entrevista, o decidirá retirarse cuando lo quiera, sin ningún daño o perjuicio para su bienestar.

Los fines de la investigación son estrictamente académicos. La información que usted nos proporcione, solo será empleada para el cumplimiento de los objetivos de la investigación; dichos objetivos, tienen el propósito de contribuir a la formación profesional de los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán, en el ámbito de la formación práctica, que es la que complementa a la formación teórica.

Justicia. Su participación en la presente investigación, no significará ningún riesgo para usted, ni le ocasionará daño alguno. Asimismo, tampoco le proporcionará beneficios directos. Solo, que usted, ha participado y contribuido voluntariamente, a la formación profesional de los estudiantes responsables de la investigación, de la Universidad Señor de Sipán.

II. **COMPRENSIÓN**

Por favor, deseamos que nos diga si ha entendido lo que hemos conversado hasta este momento. Díganos qué dudas tiene o qué no ha entendido bien. Volveremos a explicárselo. Es necesario que haya entendido, porque solo si ha entendido, tiene sentido su participación en la investigación.

En cualquier momento de la investigación, usted puede realizar las preguntas que desea, por ello, le proporcionaremos un número telefónico, al cual usted llamará con ese fin. El número de teléfono, es el siguiente: 983065913 ¿Ha entendido? ¿Todo está claro? ¿Tiene alguna pregunta?

III. **VOLUNTARIEDAD**

Su participación en la investigación es voluntaria. Por lo mismo, puede retirarse cuando usted lo decida.

Confidencialidad. No utilizaremos su nombre en la investigación. Por ello, usted decidirá qué seudónimo utilizaremos. Si desea, puede elegir un seudónimo por sorteo. Escribiremos unos 10 nombres que usted desea, o nosotros le presentaremos 10 opciones, y elegirá uno de ellos al azar. El nombre elegido, será su seudónimo.

Solo los estudiantes, investigadores responsables de la investigación, conocerán su seudónimo.

SEGUNDA PARTE: FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada: DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DE LA DIRECCION DE BIENESTAR Y SERVICIO ESTUDIANTILES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO, 2018.

Me han informado claramente sobre los responsables de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me han explicado sobre el propósito de la investigación, y que responderé a una entrevista al clima laboral, de aproximadamente, 20 minutos.

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación. La entrevista será fotografiada y grabada, y luego de ser transcrita, será destruida.

Me han informado de los riesgos y beneficios. Me han dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial; por ello, solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la entrevista. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo:

Mi firma:

Fecha: