



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO  
SOCIAL**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA  
DE LA SEDE UGEL CHICLAYO, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**Autora:**

**Bach. Domínguez Villegas, Estefanía**  
**<https://orcid.org/0000-0001-1977-6234>**

**Asesor:**

**Mg. Zoila Haydee Cortez Ciudad**  
**<https://orcid.org/0000-0002-1988-6513>**

**Línea de Investigación:**

**Comunicación y desarrollo humano.**

**Pimentel – Perú**

**2021**

## APROBACIÓN DEL JURADO

**CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SEDE UGEL  
CHICLAYO, 2019.**

---

Domínguez Villegas, Estefanía  
Autor

---

Mg. Zoila Haydee Cortez Ciudad  
Asesora

Aprobado por:

---

Presidente

Mg. Gaudy Teresa Uriol Castillo

---

Secretario

Mg. Cecilia Fabiola Montenegro Saldaña

---

Vocal

Mg. Luz Angélica Gonzales Montero

## DEDICATORIA

*Esta investigación se la dedico a mi madre que está a lado de Dios y que siempre me protege.*

*A mi padre por su apoyo constante, sobre todo en aquellos momentos difíciles que no me permitían continuar, sin embargo, gracias a sus valores y enseñanzas pude armarme de valor y seguir hasta culminar mi meta.*

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi hermano:**

Por ser un gran apoyo en mi vida y estar conmigo en todo momento.

### **A mi profesor:**

Por su brindarme parte de su valioso tiempo y darme la oportunidad de aprender de su experiencia profesional.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo identificar el clima laboral en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo. La investigación permitió determinar la importancia del clima laboral para muchas empresas, que es el principal factor determinante para el buen funcionamiento y permanencia de una organización en el mercado. El enfoque de estudio fue cuantitativo con un alcance descriptivo simple, el diseño fue el no experimental, por lo cual se evitó someter a la muestra un estímulo para generar cambios en su percepción, el instrumento que permitió obtener la información el cuestionario, aplicado a un total de 75 trabajadores. Los resultados permitieron determinar que un 75% de los colaboradores algunas veces perciben un mal clima laboral dentro de la empresa. Por lo cual, se concluyó en que los trabajadores consideran que existe un buen clima laboral dentro del área administrativa de la UGEL Chiclayo, por lo cual siempre se trabaja en equipo y se da la posibilidad de expresar ideas para mejorar el trabajo en el área.

**Palabras claves:** Clima, Satisfacción laboral, condiciones laborales, remuneración, motivación y desarrollo personal.

## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the work environment in the administrative area of the UGEL Headquarters - Chiclayo. It is important because it will determine the importance of the work environment for many companies, which is the main determining factor for the proper functioning and permanence of an organization in the market. A descriptive quantitative approach was followed, with a non-experimental design, for which the survey was used as a technique, with its work environment questionnaire instrument proposed by Sonia Palma, which was applied to a sample of 75 collaborators. Finally, it was concluded that the workers consider that there is a good working environment within the administrative area of the UGEL Chiclayo, which is why they always work as a team and there is the possibility of expressing ideas to improve work in the area.

**Keywords:** Climate, Job satisfaction, working conditions, remuneration, motivation and personal development.

## INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1. Teoría Z	14
1.3.2. Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)	15
1.3.3. Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor	15
1.3.4. Teoría de los Factores de Herzberg	16
1.3.5. Concepto	16
1.3.5.1. Clima Laboral	16
1.3.5.2. Dimensiones del clima laboral	17
1.3.5.3. Características del clima laboral	18
1.3.5.4. Tipos de clima laboral	18
1.4. Formulación del problema.	19
1.5. Justificación e importancia del estudio.	19
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.1.1. Tipo de investigación	21
2.1.2. Diseño de investigación.	21
2.2. Población y muestra	22
2.2.1. Población	22
2.3.2 Muestra.	22
2.3. Variables y Operacionalización	22
2.5. Procedimiento para la recolección de datos	25
2.6. Criterios éticos	25

2.7. Criterios del rigor científico	26
III. RESULTADOS	27
3.1. Presentación de resultados	27
3.2. Discusión de resultados	77
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1. Conclusiones	79
4.2. Recomendaciones	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	84

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Gan y Berbel (2007) definen el clima organizacional como la postura que tiene cada colaborador con relación al lugar de trabajo y a las situaciones a las que se enfrentan a diario. Diversos aspectos como el exceso de trabajo, los conflictos entre trabajadores y el trato autoritario de directivos son algunas de las causas que no permiten un buen clima de trabajo en una empresa.

Según Bordas (2016) el clima laboral puede resultar favorable siempre y cuando se le brinde al trabajador ciertos aspectos que le permitan trabajar con entusiasmo. Por ejemplo: Algunas empresas consideran los incentivos y reconocimientos estrategias de incentivar a los trabajadores para lograr que el colaborador se sienta satisfecho con su trabajo. Es por ello, que muchas renuncias y rotación del personal se debe en muchas ocasiones a que el trabajador no se siente a gusto trabajando.

Por lo tanto, luego de revisar la postura en ambos autores, se puede precisar que todo empleador necesita ser motivado dentro de su trabajo, sin embargo, una serie de problemas internos que generan altos niveles de estrés, desgaste emocional, desmotivación y bajo rendimiento en su productividad.

Resulta fundamental que las empresas se preocupen por mantener satisfechos a sus colaboradores, de ellos dependerá el buen funcionamiento de la empresa, por lo general cuando un colaborador percibe un mal clima laboral, se produce en ellos una gran insatisfacción y por ende puede producir que el trabajador tenga poco interés en realizar sus labores, lo cual no solo afecta su salud, sino el rendimiento de la empresa pueda verse afectado. Es importante destacar que el cambio de actitud en los colaboradores es un factor clave para generar cambios en su forma de percibir su desempeño en la empresa, contribuyendo a establecer buenas relaciones entre el personal (Universia, 2013).

Para que exista un buen clima laboral es importante contar con un buen líder que establezca un trato asertivo con sus colaboradores, generando una buena comunicación y un buen trato entre todos. Por lo tanto, se debe fomentar

un estilo de liderazgo participativo que conlleve a la participación de todos los colaboradores, para generar vínculos de trabajos óptimos que permitan consolidar a la empresa como una de las mejores en el mercado (Velásquez, et. al 2021).

Un estudio realizado en España, identificó un mal clima laboral en diversas empresas, por aspectos como el ausentismo laboral, desmotivación, exceso de trabajo y falta de apoyo por parte del jefe de la empresa. Muchos especialistas sugieren tomar en cuenta las mediciones con respecto al clima laboral de una empresa, para poder conocer cómo se encuentra la empresa y que condiciones se deben mejorar. Por otro lado, el estudio adelantó que se estima que entre un 30% de empresas se ven afectadas por esta condición, lo cual podría convertirse en una problemática que podría ir en aumento (El País, 2015).

Con respecto a Latinoamérica la variante es totalmente distinta, porque son cada vez más países y por ende más empresas las que se están viendo afectadas por un mal clima laboral. Algunas empresas en el afán de competir en el mercado, plantean una serie de exigencias que terminan convirtiéndose en una punto en su contra, debido a que los colaboradores no se sienten del todo satisfechos frente a un estilo de trabajo poco participativo (Marin, 2019).

En México, un estudio realizado en el 2016 demostró que 8 de cada 10 colaboradores se sienten insatisfechos con su trabajo y por ende están dispuestos a renunciar. Por otro lado, un 69% consideran que el salario que perciben no es el adecuado, por lo cual consideran que las empresas exigen demasiado pero no contribuyen el esfuerzo de la misma manera. Otros aspectos que los colaboradores consideran que no les permiten trabajar adecuadamente son la presencia de rumores entre colaboradores, jefes autoritarios y problemas de comunicación (El Mundo, 2016).

El sitio web Universia realizó un sondeo para determinar el clima laboral en muchas empresas en México, determinando que un 54% de las empresas se enfrentan a diario a este problema, que viene tomando presencia en los colaboradores y representa pérdidas para cualquier empresa. Por lo cual, en muchos casos los colaboradores exigen que se tomen en cuenta sus derechos

y además se mejore el nivel de comunicación, debido a que muchas veces sus opiniones no son tomadas en cuenta (Universia, 2013).

Un estudio realizado en el Perú por el portal web de trabajo “Aptitus” advirtió que un 54% de colaboradores peruanos se han visto enfrentados en un centro de trabajo. Los participantes de estudio revelaron que los jefes se comunican en algunas ocasiones con el personal y pocas veces incentivan las buenas relaciones entre compañeros de trabajo. Es importante precisar que un colaborador desmotivado, no tendrá un buen desempeño y por ende su nivel de participación en actividades propias de la empresa no será el mejor (Laurencio, 2014).

Por otro lado, un estudio realizado en el Perú en el 2014, determinaría que un 78% de colaboradores peruanos se han visto afectados emocionalmente en la empresa en donde trabajan, por altos niveles de estrés y por un mal clima laboral, como consecuencia de exceso de trabajo, rotación del personal, mala comunicación y exceso de reuniones. En consecuencia el estudio, demostró que un colaborador que no se siente motivado en su trabajo, puede verse reflejado en su rendimiento, al demostrar su bajo rendimiento y muchas veces generando una percepción negativa en el público externo (Gestión, 2014).

En el contexto local, Ugel Chiclayo cuenta con un total de 130 trabajadores en las diversas áreas, sin embargo, muchos de ellos perciben que existe un clima laboral nada favorable, por diversas situaciones como la rotación del personal y despidos injustificados.

No obstante, muchas empresas le restan importancia a la motivación en personal, lo cual conlleva en muchos casos que los jefes no fomenten el diálogo entre sus trabajadores, considerando esto una obligación más que una responsabilidad. Es por ello, que los trabajadores se sienten inseguros laboran en un ambiente donde no existe el diálogo, lo cual termina afectando en sus labores y generando un mal clima laboral.

Es por ello que nace el interés en investigar el clima laboral en el área administrativa de SEDE UGEL - CHICLAYO en base a los principios de responsabilidad social. Por lo cual se busca analizar el problema y en base al diagnóstico buscar posibles alternativas de solución.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Sierra (2015) realizó un estudio para determinar el clima laboral desde la percepción de los colaboradores del área administrativa de un Hospital en Cobán. El estudio se centró en diagnosticar el clima laboral en el centro de salud. La metodología siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo, mediante la escala de clima laboral de Sonia Palma, el cual fue aplicado a 29 personas. La investigación llegó a la conclusión que los colaboradores consideran que el clima que se desarrolla dentro del Hospital es favorable, debido a que existe una buena comunicación y un buen trato entre el personal.

Pereira (2014) estudio la posible relación entre las variables clima laboral y servicio al cliente en dos Hospitales privados en Ecuador. El enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, utilizando como instrumentos la escala del clima laboral y de servicio al cliente para medir la percepción en 120 trabajadores. Finalmente los resultados apuntan en que los colaboradores calificaron de forma favorable al clima laboral, debido a que se reconocen sus logros, lo cual repercute de forma positiva en el servicio al cliente de los hospitales.

Flórez (2014) realizó un estudio para determinar el clima laboral en los docentes de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo, por lo cual se empleó la escala del clima laboral como instrumento, el cual fue aplicada a los docentes. Se concluyó en que existen ciertas deficiencias en algunas dimensiones del clima laboral como el liderazgo, la comunicación. Por lo cual, se puede deducir que el clima laboral debe mejorarse, debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con ciertos aspectos de su trabajo docente.

### **A nivel Nacional**

Antón y Paredes (2020) realizó un estudio para determinar el clima laboral en los docentes de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo, por lo cual se empleó la escala del clima laboral como instrumento, el cual fue aplicada a los docentes. Se concluyó

en que existen ciertas deficiencias en algunas dimensiones del clima laboral como el liderazgo, la comunicación. Por lo cual, se puede deducir que el clima laboral debe mejorarse, debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con ciertos aspectos de su trabajo docente.

De los Ríos (2018) realizó un estudio para determinar el clima laboral en los docentes de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo, por lo cual se empleó la escala del clima laboral como instrumento, el cual fue aplicada a los docentes. Se concluyó en que existen ciertas deficiencias en algunas dimensiones del clima laboral como el liderazgo, la comunicación. Por lo cual, se puede deducir que el clima laboral debe mejorarse, debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con ciertos aspectos de su trabajo docente.

Palma (2009) realizó un estudio para determinar el clima laboral en los docentes de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo, por lo cual se empleó la escala del clima laboral como instrumento, el cual fue aplicada a los docentes. Se concluyó en que existen ciertas deficiencias en algunas dimensiones del clima laboral como el liderazgo, la comunicación. Por lo cual, se puede deducir que el clima laboral debe mejorarse, debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con ciertos aspectos de su trabajo docente.

### **A nivel Local**

Herrera y Farroñán (2016) realizó una investigación para estudiar la relación entre las variables clima laboral y servicio al cliente en dos Hospitales privados en Ecuador. El enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, utilizando como instrumentos la escala del clima laboral y de servicio al cliente para medir la percepción en 120 trabajadores. Finalmente los resultados apuntan en que los colaboradores calificaron de forma positiva el clima laboral, debido a que se reconocen sus logros, lo cual repercute de forma positiva en el servicio al cliente de los hospitales. Santamaria y Zeña (2015) investigaron la percepción de los colaboradores de una empresa de Chiclayo con respecto al clima laboral. La investigación se fundamentó en una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo, empleando una encuesta, con el instrumento test de

clima laboral, con un total de 53 interrogantes, aplicado a 110 trabajadores. Se concluyó en que existe un buen clima laboral, por lo cual hay un buen trato entre los trabajadores. Por lo cual, se debe mantener siempre motivados al personal, para lograr que puedan desempeñarse óptimamente y tener mejores logros a nivel organizacional.

Vejarano (2010) realizó un estudio para determinar el clima laboral en los docentes de una Institución de Educación Superior en Colombia. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo, por lo cual se empleó la escala del clima laboral como instrumento, el cual fue aplicada a los docentes. Se concluyó en que existen ciertas deficiencias en algunas dimensiones del clima laboral como el liderazgo, la comunicación. Por lo cual, se puede deducir que el clima laboral debe mejorarse, debido a que los trabajadores no se sienten a gusto con ciertos aspectos de su trabajo docente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Chávez (2019) cita a Douglas Mc Gregor haciendo hincapié en dos teorías relacionadas al clima laboral. Entre las cuales destacan:

#### **1.3.1. Teoría Z**

Según Beyker Samanay (Como se citó en Chávez, 2019) la Teoría Z proporciona herramientas que permitan dirigir el trabajo de las personas, de tal manera que su desempeño sea el correcto. Esta teoría menciona que los trabajadores no se desligan de su condición humana, por lo cual muchas veces sus emociones están ligadas con su conducta y productividad en sus labores.

La teoría Z, pretende insertar un nuevo enfoque a nivel empresarial, en el cual las personas puedan estar en un ambiente de trabajo en el que puedan tener un buen rendimiento, sin importar los conflictos internos que se puedan suscitar. Esta teoría reafirma lo dicho por los autores, al mencionar que la productividad es más un asunto de gestión de personal que de tecnología, por lo cual se deben establecer mecanismos que permitan que las relaciones laborales sean sólidas y duraderas.

### 1.3.2. Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

Por otro lado, Likert (2015) establece que la actitud asumida por los colaboradores dependerá de las condiciones que ellos perciban, por lo cual el clima laboral está determinado por la percepción. Likert establece tres tipos de variables presentes de una organización, entre las cuales destacan:

- **Variables Causales:** actúan de manera independiente y están enfocadas a evaluar la manera en que una empresa evoluciona y logra grandes resultados.
- **Variables Intermedias:** su función es medir o diagnosticar a una organización, reflejada en aspectos como desempeño, desmotivación y mala comunicación.
- **Variables Finales:** surgen como resultado de las variables antes mencionadas. Están relacionadas a la productividad, ganancia y pérdida de una empresa.

### 1.3.3. Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor

Chávez (2019) otras teorías relacionadas al clima laboral, con un enfoque organizacional y social:

- **Teoría X**

La teoría menciona que existen personas que detestan trabajar, por lo cual evitarán a toda costa cualquier tipo de responsabilidad que les genere dificultades, por lo cual evitará cualquier compromiso a nivel laboral. Es por ello, que estas personas trabajan de manera obligada para poder sustentar los gastos de casa, de los hijos, estudios, etc.

- **Teoría Y**

En esta teoría nos menciona que toda persona siempre necesita una motivación para lograr ciertos objetivos. Por ejemplo: En una empresa los empleados se sentirán más motivados si reciben incentivos económicos o reconocimientos por sus labores. Es por ello que muchas veces las personas se esfuerzan por lograr su cometido ante una posible motivación.

#### **1.3.4. Teoría de los Factores de Herzberg**

Gan y Berdel (2017) hacen referencia a la teoría de Herzberg, donde estableció dos necesidades:

Los factores de higiene son aquellos elementos dentro de una empresa que requieren un seguimiento constante para evitar la insatisfacción del personal, se consideran algunos aspectos tales como salario, compensaciones, y la manera de como trabajan y estilo de liderazgo.

La incentivación y la satisfacción provienen de fuentes internas que muchas perciben los colaboradores, por lo cual se debe mantener motivados a los trabajadores generando en ellos, un cambio de actitud y por ende un mayor compromiso con las actividades propias de la empresa.

#### **1.3.5. Concepto**

##### **1.3.5.1. Clima Laboral**

Según Furnham (Como se citó en Chávez, 2019) menciona que el estudio del clima laboral surgió desde 1960, donde surgió un gran desarrollo a nivel organizacional. Por lo cual, diversos estudios definen al clima laboral de la siguiente manera:

Tagiuri & Pace (Como se citó en Chávez, 2019) Coinciden al afirmar que el clima laboral son todas aquellas condiciones que surgen dentro del clima laboral de una empresa.

Patterson, et. al (Como se citó en Chávez, 2019) indican que el clima laboral, surge en relación al entorno de trabajo en el que se relacionan los trabajadores, esto a su vez experimentan un grado de satisfacción o insatisfacción dependiendo las situaciones que experimenten.

Por otro lado, Chiang & Núñez (Como se citó en Chávez, 2019) consideran que el clima laboral toma como punto de partida la percepción que tiene cada colaborador sobre su lugar de trabajo, tomando en cuenta ciertas condiciones que muchas veces impiden que su desempeño sea el mejor.

### **1.3.5.2. Dimensiones del clima laboral**

Para el Grupo Argos (2017) el clima laboral se debe estudiar desde diversas dimensiones que influyen sobre el comportamiento de las personas, entre las cuales destacan:

- 1) **Orgullo y felicidad:** esta dimensión se centra en que tan involucrados están los colaboradores con la empresa, por lo cual se relaciona con el nivel de compromiso que asumen en cada una de sus actividades.
- 2) **Condiciones de la empresa:** el objetivo de esta dimensión es conocer de cerca si los colaboradores se sienten satisfechos con las facilidades que les brinda la empresa para el desarrollo de sus actividades.
- 3) **Equidad:** se refiere al trato que se tiene con los colaboradores, en donde se descarta cualquier tipo de favoritismo o trato especial hacia un miembro de la empresa, para evitar conflictos y rivalidades entre los compañeros de trabajo.
- 4) **Comunicación:** este aspecto se refiere al nivel de comunicación que mantienen los líderes con el equipo de trabajo, y a su vez el estilo de comunicación que suele emplear la compañía para informar a su personal sobre aspectos relacionados a la empresa.
- 5) **Trabajo en equipo:** se relaciona con el apoyo entre los miembros de la empresa, para realizar sus actividades, además del respeto que se tienen los colaboradores, conformando equipos sólidos en la empresa.
- 6) **Liderazgo:** se refiere a la capacidad que asumen los líderes para influir sobre su personal, mediante un trato asertivo y un estilo de liderazgo que en general permita que los colaboradores se sientan cómodos dentro de la empresa.
- 7) **Capacitación, selección y compensaciones:** se refiere a las reuniones que establece la empresa para capacitar a su personal y por ende fomentar las buenas relaciones de trabajo entre los colaboradores.
- 8) **Instalaciones:** mediante esta dimensión se evidencia si las instalaciones que les brinda la empresa a los colaboradores es la adecuada.

### **1.3.5.3. Características del clima laboral**

Chávez (2019) indica que el clima laboral se caracteriza por el comportamiento que generan en las personas. Se toman en cuenta algunos aspectos como la cultura organizacional con la empresa, el desempeño laboral, la comunicación, la motivación, el trato que se tiene entre colaboradores y el nivel de compromiso con la organización.

### **1.3.5.4. Tipos de clima laboral**

Likert (2015) establece los siguientes tipos de clima laboral:

#### **1) Autoritario - sistema I**

La alta dirección no confía plenamente en el trabajo de sus colaboradores, por lo cual, las decisiones son tomadas por los mismos, sin consideras la opinión de los subordinados. A partir de ello surgen ciertos temores al expresar las ideas y la comunicación se establece por medio de instrucciones.

#### **2) Autoritario paternalista - sistema II**

En este tipo de clima se da por medio de instrucciones y en base a los miedos, es por ello que existe desconfianza y miedo de los empleadores al sugerir algunos aspectos. Utilizan los castigos o descuentos, para aquellos trabajadores que no cumplan con ciertas responsabilidades.

#### **3) Consultivo - sistema III**

La alta dirección confía plenamente en sus trabajadores, las direcciones se toman por la alta dirección, sin embargo, las sugerencias de los subordinados son tomadas en cuenta. Utilizan las recompensas para motivar al personal, por lo cual existe un sistema adecuado de interacción.

#### **4) Participativo - sistema IV**

La alta dirección forma un solo equipo junto a sus trabajadores, para lograr cumplir los objetivos de la organización. La comunicación se da de forma ascendente, descendente y lateral, como alternativa para motivar la participación de los trabajadores.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cómo es el clima laboral en el área administrativa de la SEDE UGEL – Chiclayo 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

El estudio se justifica por los siguientes argumentos:

Es importante para la SEDE UGEL - CHICLAYO porque a partir del diagnóstico sobre el clima laboral en la organización, se abordarán posibles soluciones ante los problemas propios de la organización.

El estudio se justifica metodológicamente debido a que se utilizarán técnicas e instrumentos cuantitativos como la escala del clima laboral, que se sustenta en la recolección de datos, el cual será adaptado y previamente validado por expertos en el tema.

Es relevante para la E.A.P. de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán porque mediante esta investigación, se favorecerá en el perfeccionamiento de las organizaciones, contribuyendo con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Desde el punto de vista social se pondrá en evidencia porque muchos trabajadores se sienten poco comprometidos y desmotivados en el trabajo, lo cual afecta en su estado emocional y en el buen funcionamiento de la organización.

En el aspecto teórico – práctico, servirá como precedente para posteriores investigaciones relacionadas al clima laboral, lo contribuirá en ampliar la teoría relacionadas al tema.

#### **1.6. Hipótesis**

La investigación no presenta hipótesis por ser univariable de tipo descriptivo.

#### **1.7. Objetivos**

##### **Objetivo general.**

- Identificar el clima laboral en el área administrativa de la SEDE UGEL – CHICLAYO, AÑO 2019.

**Objetivos específicos.**

- Describir el nivel de la dimensión autorrealización en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo, año 2019.
- Describir el nivel de la dimensión involucramiento laboral en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo, año 2019.
- Describir el nivel de la dimensión supervisión en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo, año 2019.
- Describir el nivel de la dimensión comunicación en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo, año 2019.
- Describir el nivel de la dimensión condiciones laborales en el área administrativa de la Sede UGEL – Chiclayo, año 2019.

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo que se sustenta en la recolección de datos mediante el análisis estadístico. Por lo cual, se sustenta en los números para medir y analizar los principales hallazgos que permitan comprobar la hipótesis y responder a la pregunta de investigación (Hernández, 2005).

La presente investigación siguió este enfoque debido a que se utilizarán métodos e instrumentos cuantitativos, en este caso la escala del clima laboral para medir las dimensiones de esta variable en los trabajadores de la empresa en estudio.

El estudio tiene un alcance descriptivo simple porque se realizó un diagnóstico sobre el clima laboral en la Ugel Chiclayo, para describir los principales factores positivos y aquellas deficiencias que no permiten que el desempeño que asume cada colaborador sea el esperado.

#### **2.1.2. Diseño de investigación.**

Se tomó en consideración un diseño no experimental, porque no se aplicó algún estímulo a la variable de estudio. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), este estudio se realiza sin que se manipule los resultados de las variables.

Se establece con la siguiente fórmula:

$$X----- A$$

**Dónde:**

**X** = Clima laboral

**A** = Área administrativa de la Ugel Chiclayo.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Según Tamayo M, (1997) la población lo conforman aquellos que elementos o unidades que se desean investigar. Por lo cual, en este caso, la población está conformada por los 75 trabajadores del área administrativa de la SEDE UGEL – CHICLAYO.

#### **Tabla 1.**

Población.

Área administrativa UGEL - CHICLAYO	Sexo	
	M	F
Trabajadores	31	44
Total		75

**Fuente:** Ugel - Chiclayo.

### 2.3.2 Muestra.

Según Tamayo M. (1997) la muestra “es una parte de la población del estudio, que se tomarán en cuenta para la investigación”.

En este caso se utilizó una muestra censal debido a que se tiene una población finita, la cual no requiere una fórmula estadística para obtener su muestra. Es por ello que la muestra lo conforman el total de trabajadores que son 75.

## 2.3. Variables y Operacionalización

### Variable 1: Clima laboral

#### Definición conceptual

Tamayo M. (1997) Coinciden al afirmar que el clima laboral son todas aquellas condiciones que surgen dentro del ambiente de una empresa, lo cual genera que muchos de ellos asuman una postura que puede ser positiva o negativa, dependiendo las circunstancias.

## Definición operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Clima laboral	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional, oportunidades de progresar en la Empresa	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Escala de clima laboral "CL – SPC"
	Involucramiento laboral	valores organizacionales compromiso para cumplimiento desarrollo de organización	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	
	Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	

	Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la Empresa	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
	Condición laboral	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

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

Se utilizó como técnica la encuesta para recoger la información, directamente de la variable de estudio. Esta técnica tiene por objetivo obtener información de nuestros informantes de forma precisa, tomando en cuenta su percepción de acuerdo al tema abordado.

Para la encuesta se utilizó instrumento la escala del clima laboral propuesta por Sonia Palma, el cual contiene un total de 50 interrogantes.

Para garantizar que el instrumento sea válido y confiable fue sometido al programa estadístico alfa de Cronbach, teniendo como resultado lo siguiente:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
693	50

## **2.5. Procedimiento para la recolección de datos**

Para la recolección de datos, se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

Paso 1. Se entregó una solicitud al jefe de la UGEL Chiclayo, quien dio la autorización para poder aplicar los instrumentos.

Paso 2. Se diseñaron los instrumentos de investigación.

Paso 3. Se validaron los instrumentos mediante el alfa de Cronbach y bajo el juicio de tres expertos.

Paso 4. Se aplicó la escala del clima laboral a 75 trabajadores de la UGEL Chiclayo.

Paso 5. Se procedió a tabular los resultados en el programa SPSS.

Paso 6. Se elaboraron figuras para arribar a la discusión y conclusiones de la investigación.

## **2.6. Criterios éticos**

La investigación utilizó un instrumento de medición, en donde se necesitó de informantes es por ello que se aplicó de manera anónima, para proteger la identidad de los colaboradores de la Institución, aplicándose los criterios de confidencialidad y anonimato de fuentes.

Se evitó cuestionar las respuestas brindadas por los colaboradores durante la aplicación del instrumento, tomando en cuenta el criterio del valor fundamental de la vida humana, el cual nos permite tener en cuenta que se debe respetar la

postura de cada persona, sin cuestionar sus ideas sobre algún tema en específico.

Respecto de los datos encontrados, se aplicó el criterio de inalterabilidad, por lo cual se tomaron en cuenta las respuestas que brindaron cada uno de los informantes, sin alterar el contenido o maquillar algunas respuestas para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

## **2.7. Criterios del rigor científico**

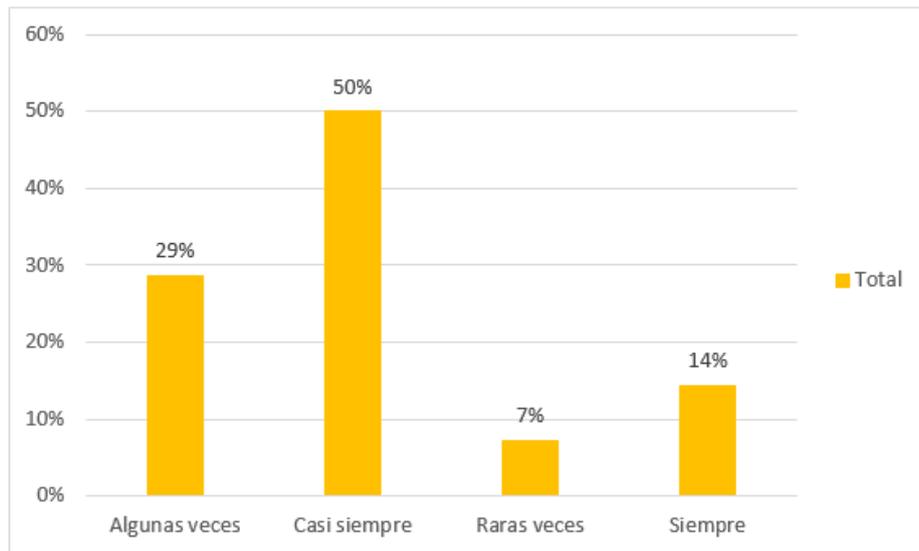
La investigación tomó diversos estudios previos vinculados a la misma problemática de investigación, lo cual permitió elaborar la discusión a partir de los resultados obtenidos cumpliéndose el criterio de confirmabilidad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de resultados

**Figura 1.**

*Existen Oportunidades de progresar en la institución.*



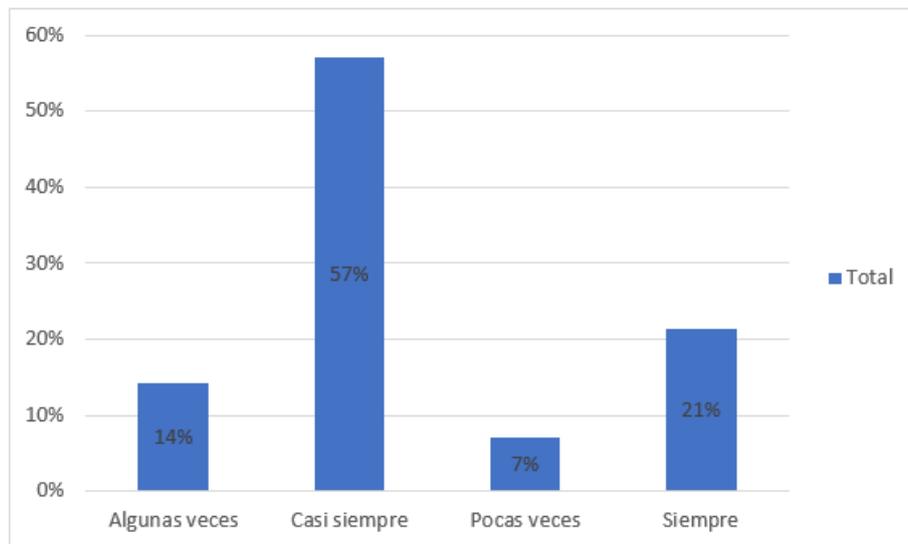
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

#### **Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre existen oportunidades de progresar en la institución, algunos de los jefes les brindan facilidad para poder realizar un buen trabajo. el 29% algunas veces, el 14% siempre y el 7% raras veces.

**Figura 2.**

*Compromiso con el éxito en la organización.*



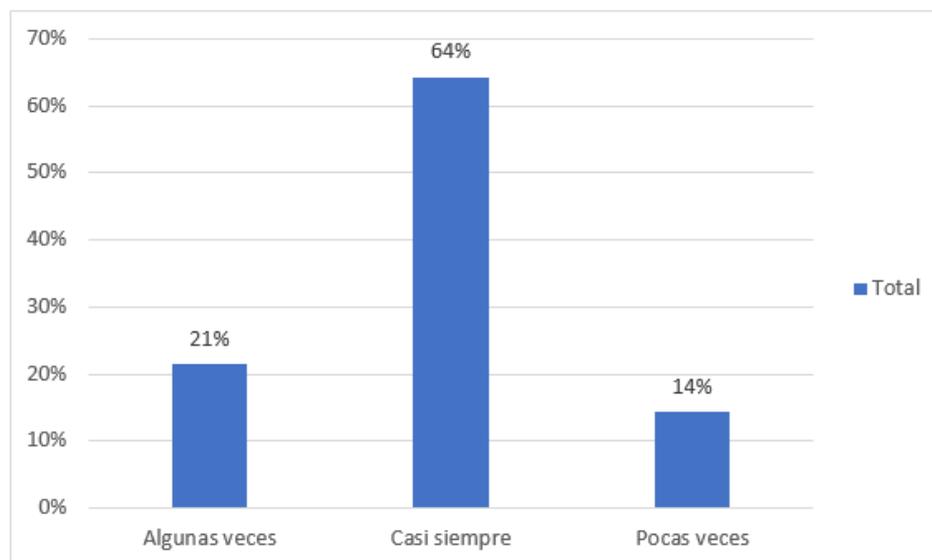
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre se sienten comprometidos con el éxito de la organización, el 21% siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 3.**

Apoyo para los obstáculos que se presentan en la empresa.



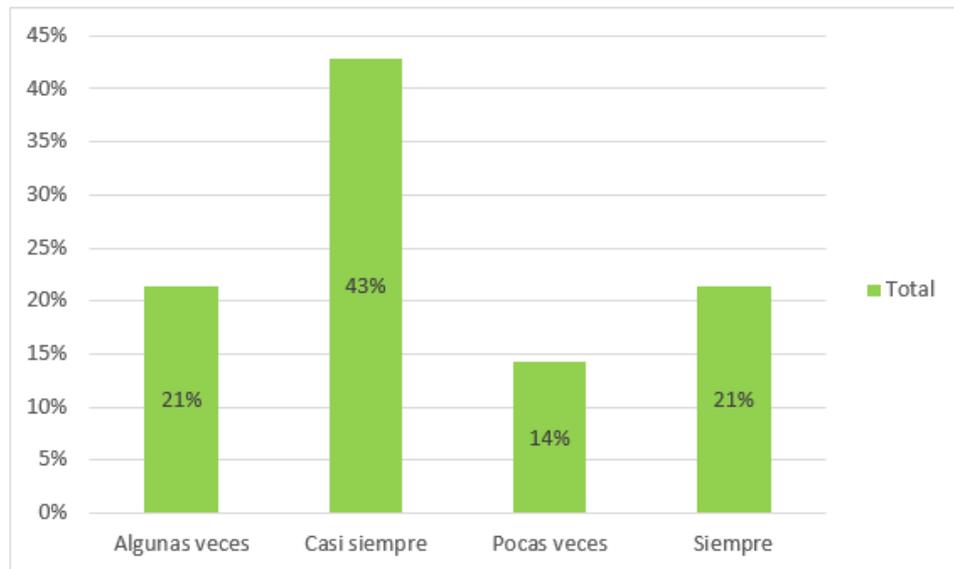
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 64% indicaron que casi siempre el supervisor les brinda apoyo para los obstáculos que se presentan, el 21% algunas veces y el 14% pocas veces.

**Figura 4.**

*Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*



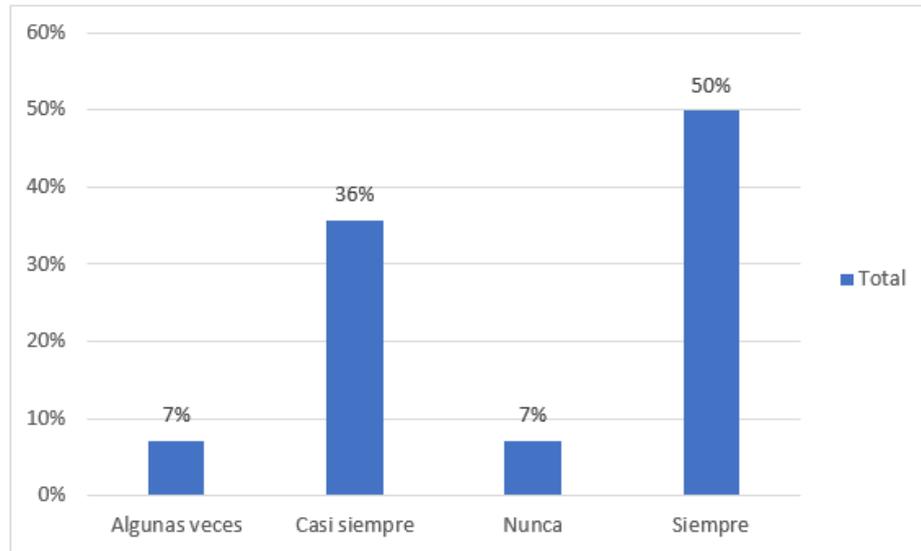
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, el 21% algunas veces y el 14% pocas veces.

**Figura 5.**

*Cooperación entre compañero de trabajo.*



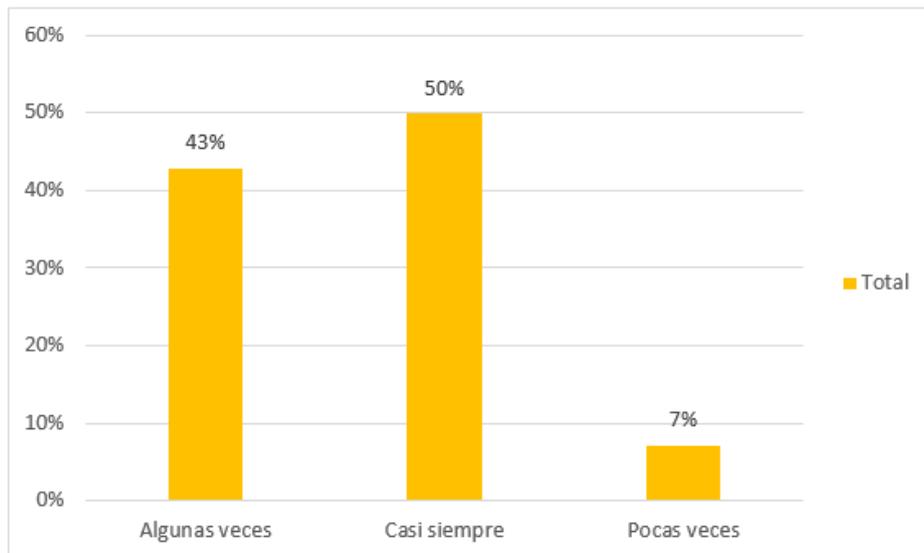
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que siempre los compañeros de trabajo cooperan entre sí, el 36% casi siempre y el 7% algunas veces y nunca respectivamente.

**Figura 6.**

*Interés del jefe por el éxito de los empleados.*



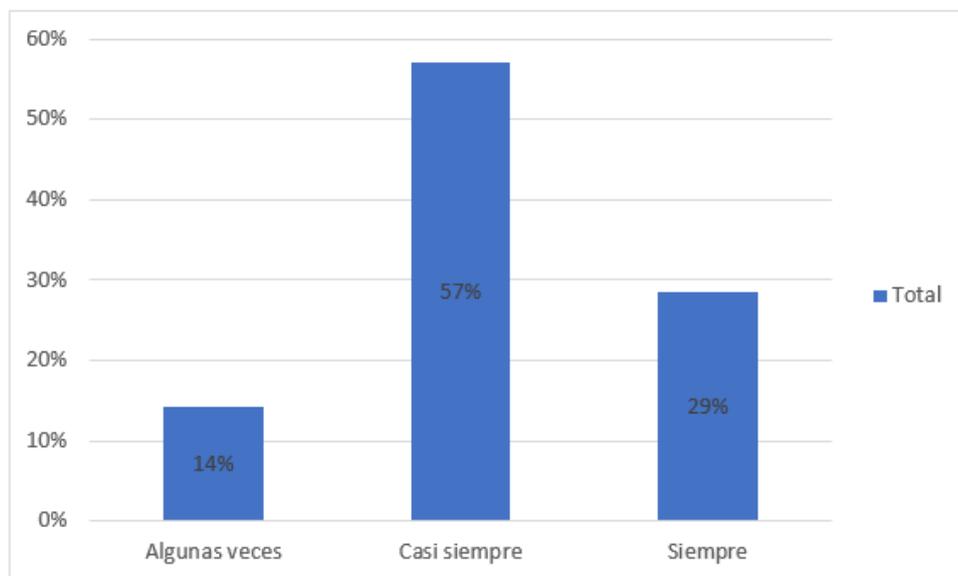
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre el jefe se interesa por el éxito de sus empleados, el 43% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 7.**

*Niveles de logro de los trabajadores en el trabajo.*



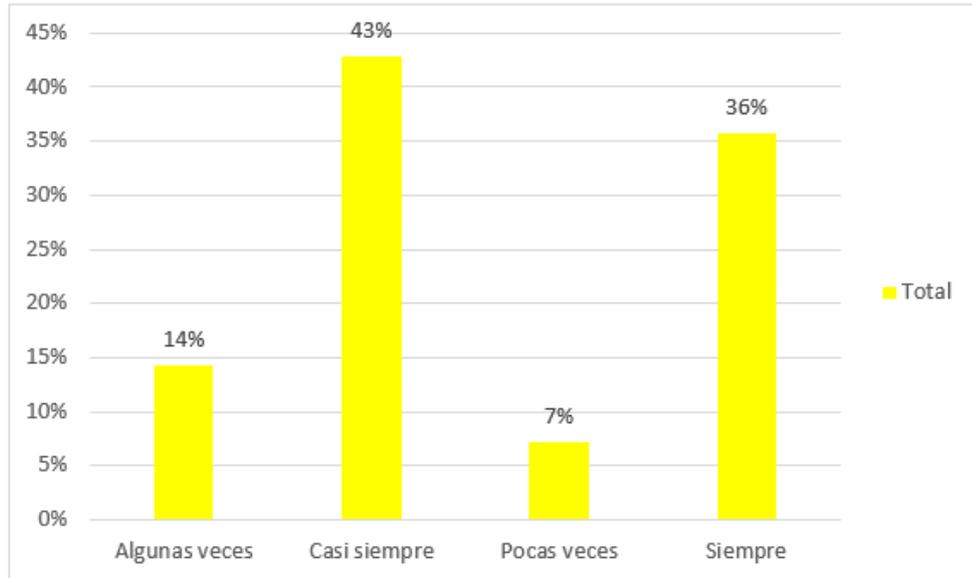
**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, el 29% siempre y el 14% algunas veces.

**Figura 8.**

*Métodos de trabajo que se mejoran continuamente en la Institución.*

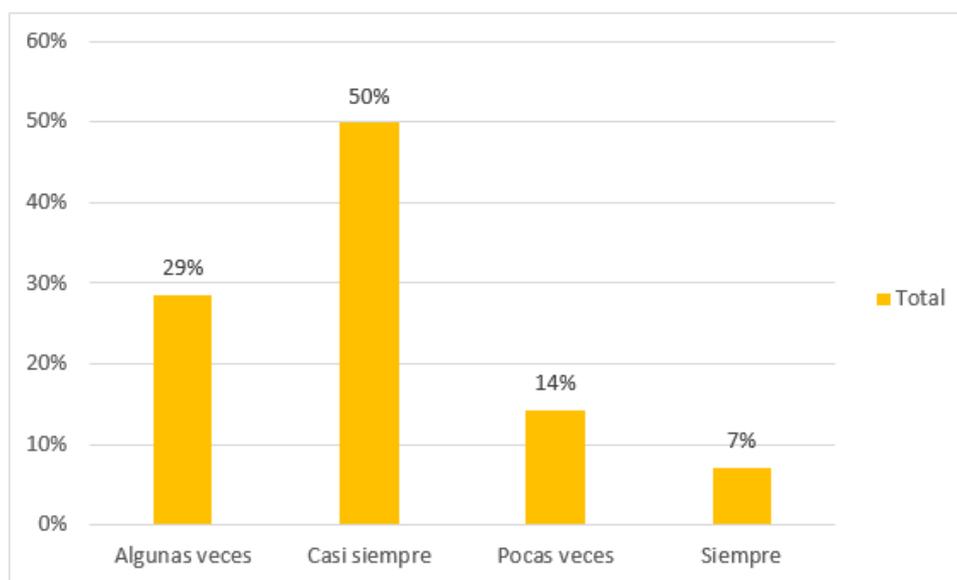


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre en la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo, el 36% siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

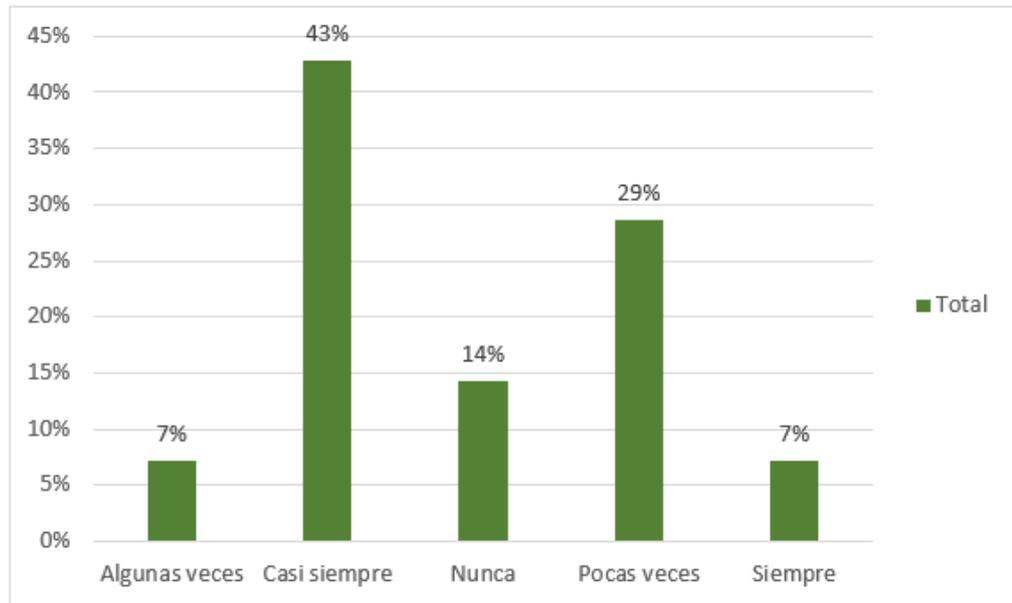
**Figura 9.** En mi oficina, La información fluye adecuadamente.



**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:** Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre en la oficina la información fluye adecuadamente, el 29% algunas veces, el 14% pocas veces y el 7% siempre.

**Figura 10.** Los objetivos de trabajo son retadores.

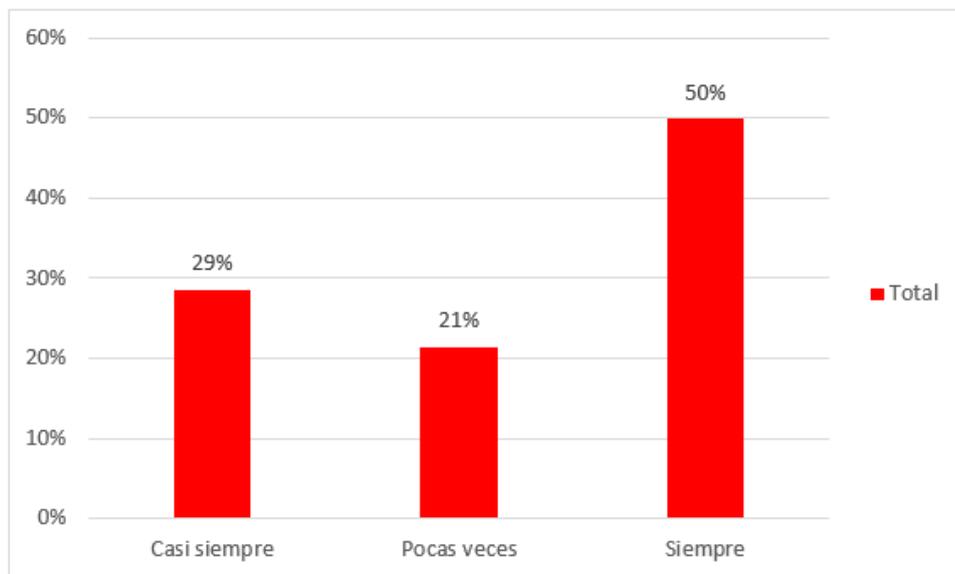


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre los objetivos de trabajo son retadores, el 29% pocas veces, el 14% nunca y el 7% siempre y algunas veces.

**Figura 11.** Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlo.

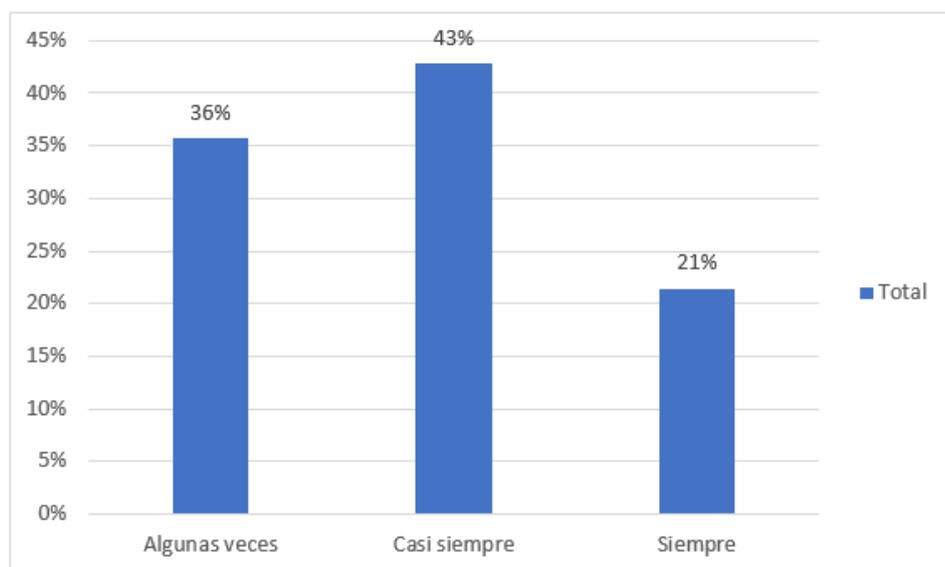


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que siempre participan en definir los objetivos y las acciones para lograr un buen clima laboral, el 29% casi siempre y el 21% pocas veces.

**Figura 12.** Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.

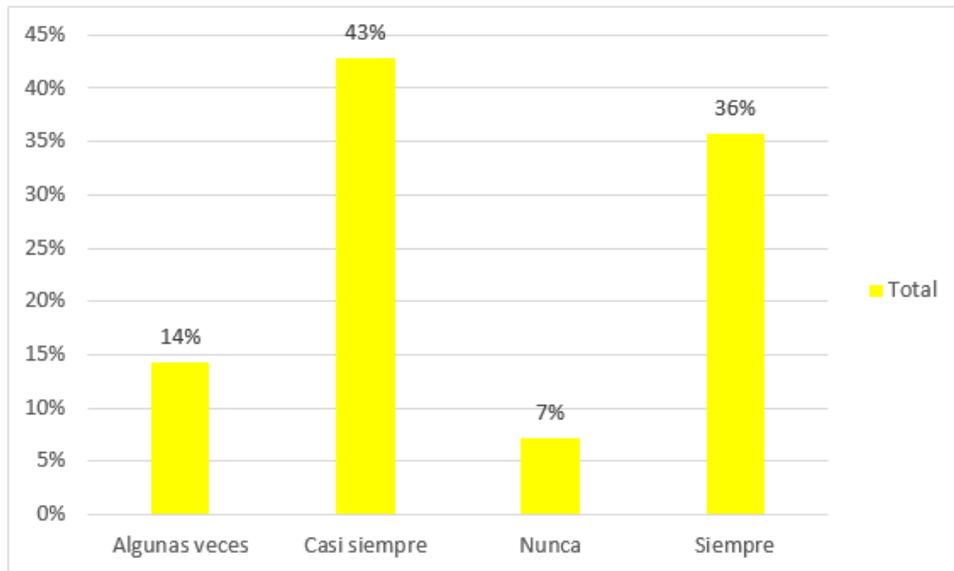


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, el 36% algunas veces y el 21% siempre.

**Figura 13.** La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

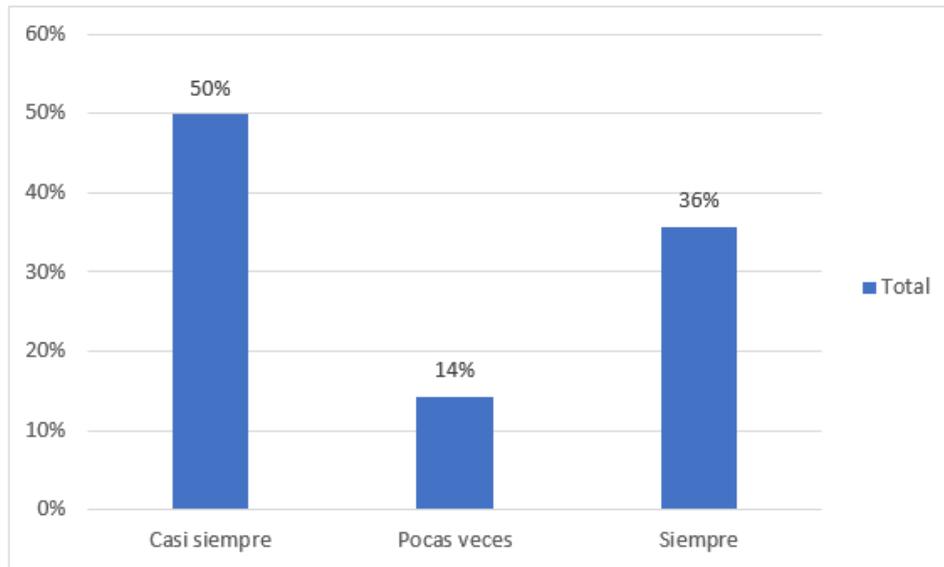


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea, el 36% siempre, el 14% algunas veces y el 7% nunca.

**Figura 14.** Existe una relación armoniosa entre los trabajadores.

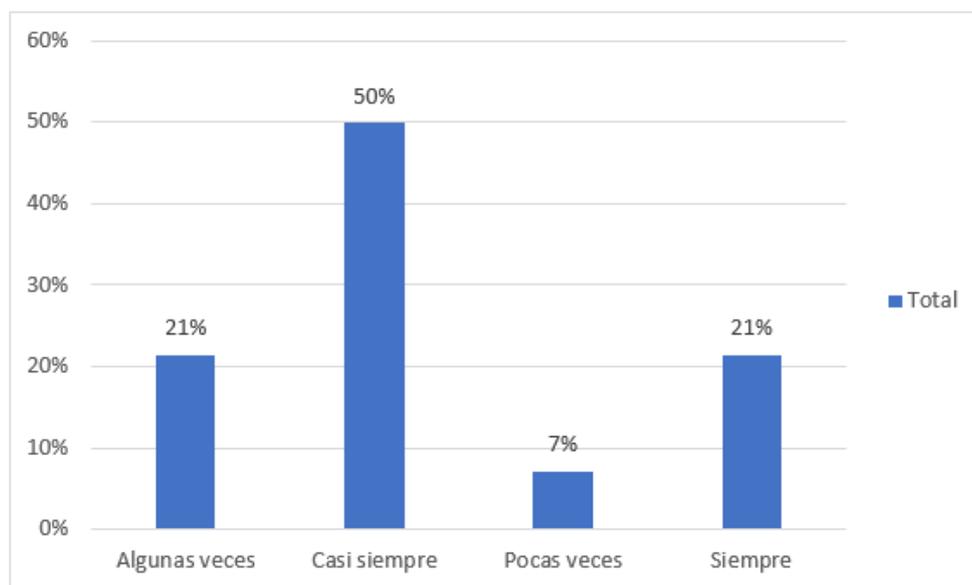


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, el 36% siempre y el 14% pocas veces.

**Figura 15.** Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

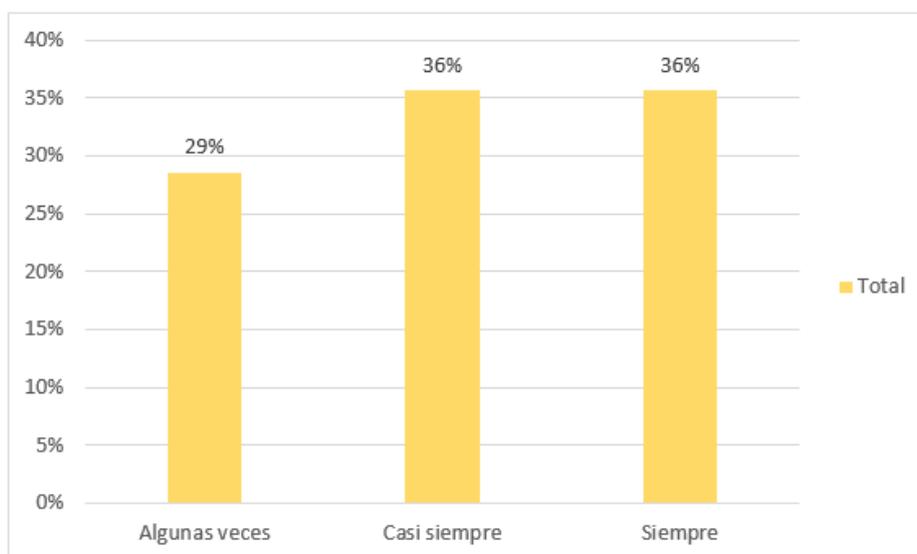


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad

**Figura 16.** Se valora los altos niveles de desempeño.

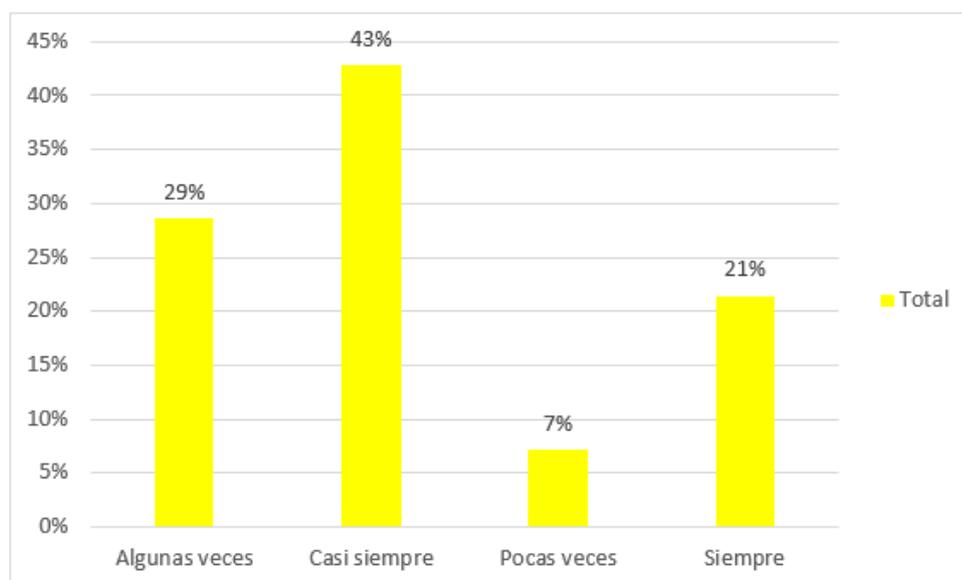


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 36% indicaron que casi siempre se valora los altos niveles de desempeño y el 29% algunas veces

**Figura 17.** Los trabajadores están comprometidos con la organización.

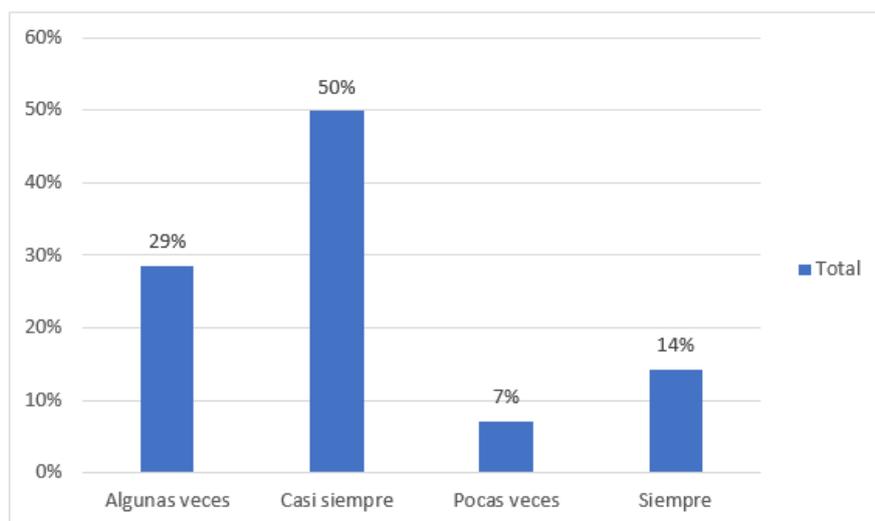


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron estar comprometidos con la organización, el 29% algunas veces, el 21% siempre y el 7% pocas veces.

**Figura 18.** Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

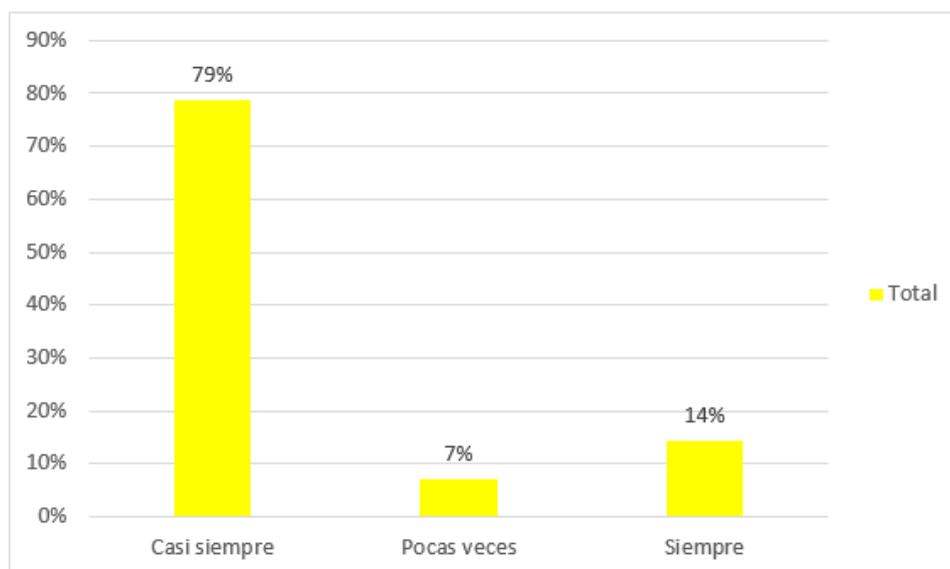


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, el 29% algunas veces, el 14% siempre y el 7% pocas veces.

. **Figura 19.** existen suficientes canales de comunicación.

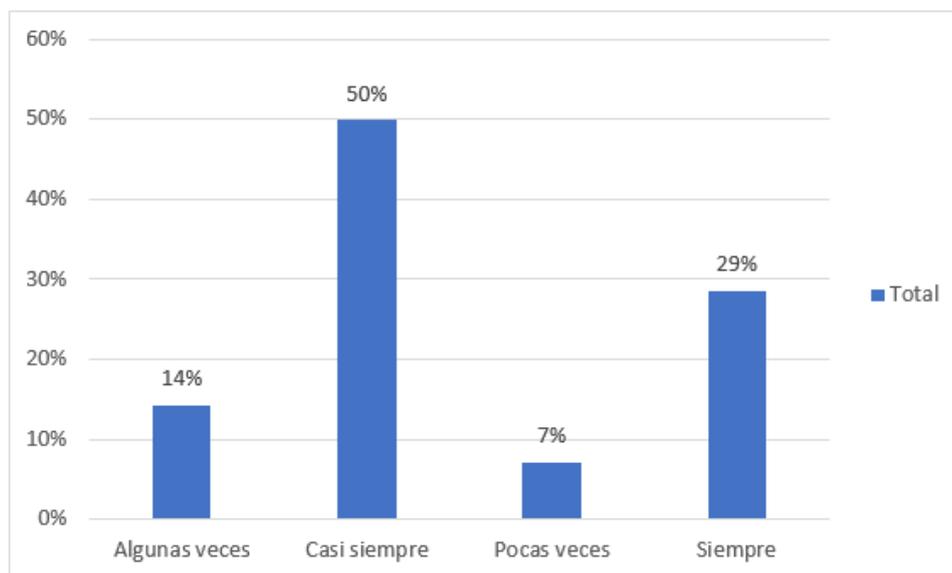


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

#### **Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 79% indicaron que casi siempre existen suficientes canales de comunicación, el 14% siempre y el 7% pocas veces.

**Figura 20.** El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

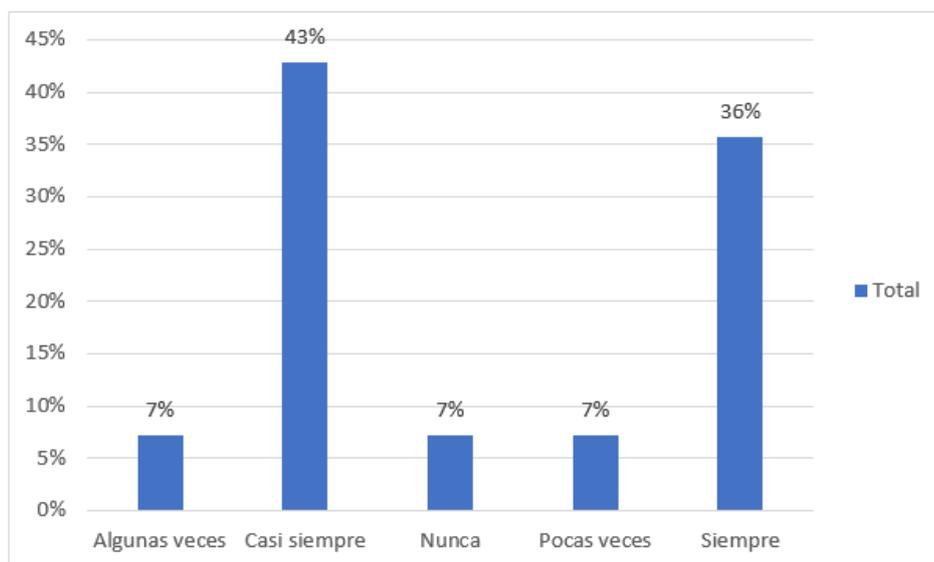


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado, el 29% siempre, el 14% algunas veces y el 7% raras veces.

**Figura 21.** Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.

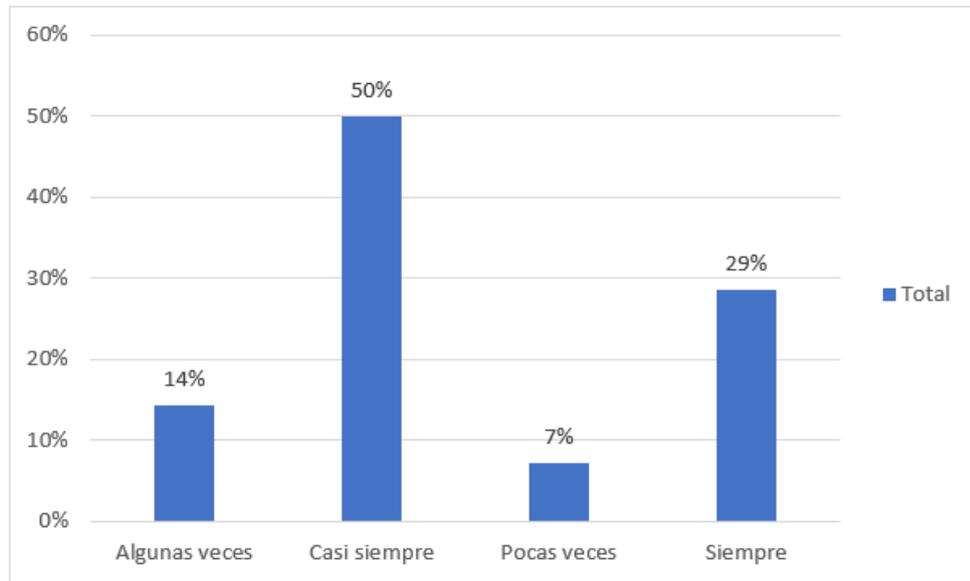


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre los supervisores expresan reconocimiento por los logros, el 36% siempre y el 7% pocas veces, algunas veces y nunca respectivamente.

**Figura 22.** En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día

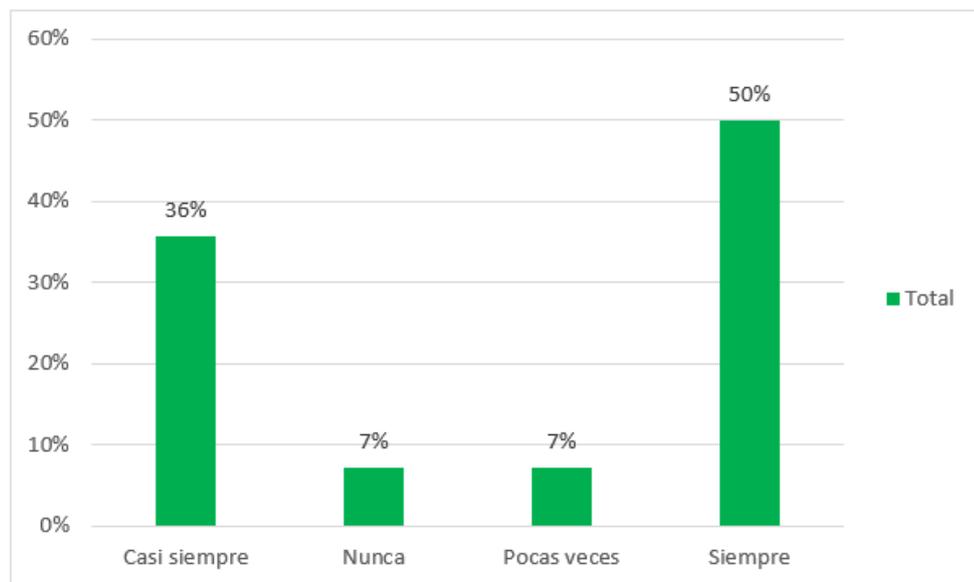


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre en la oficina, se hacen las cosas cada día, el 29% siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 23.** Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

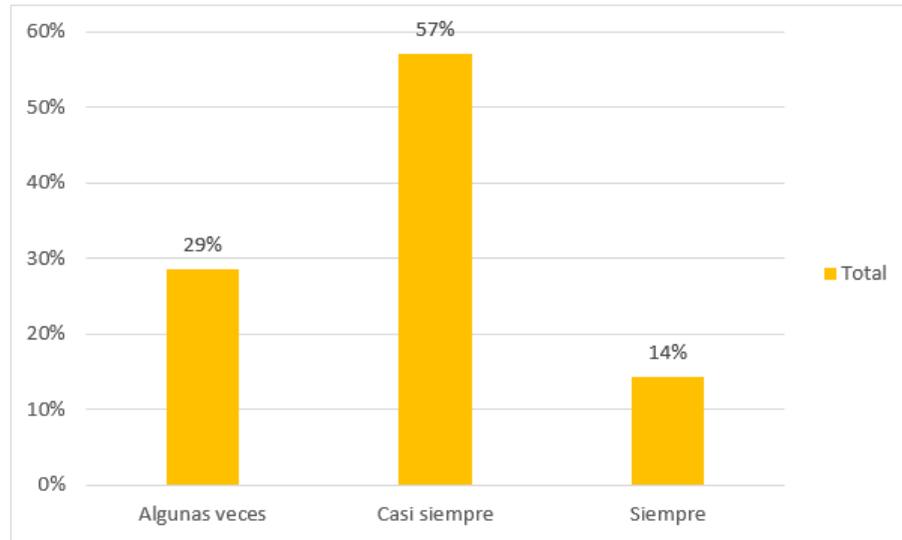


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que siempre las responsabilidades del puesto están claramente definidas, el 36% casi siempre y el 7% pocas veces y nunca.

**Figura 24.** Es posible la Interacción con personas de mayor jerarquía.

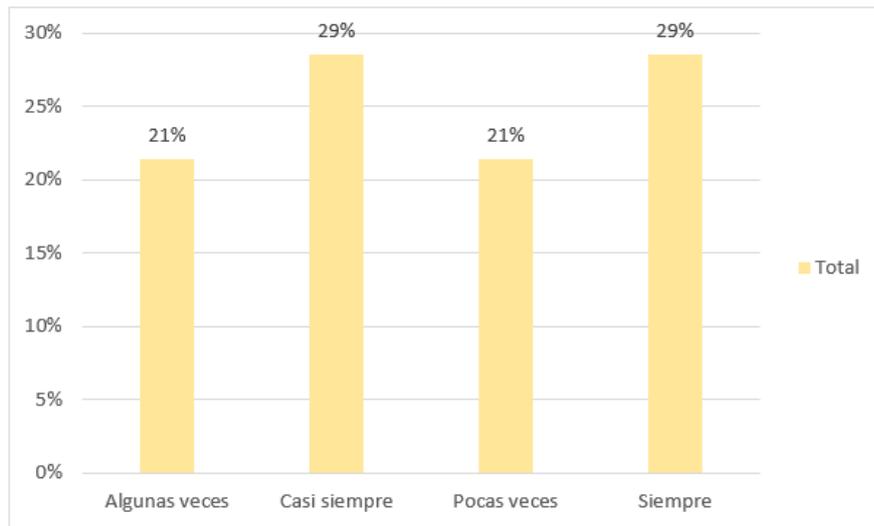


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, el 29% algunas veces y el 14% siempre.

**Figura 25.** Se cuenta con la Oportunidad de realizar el trabajo.

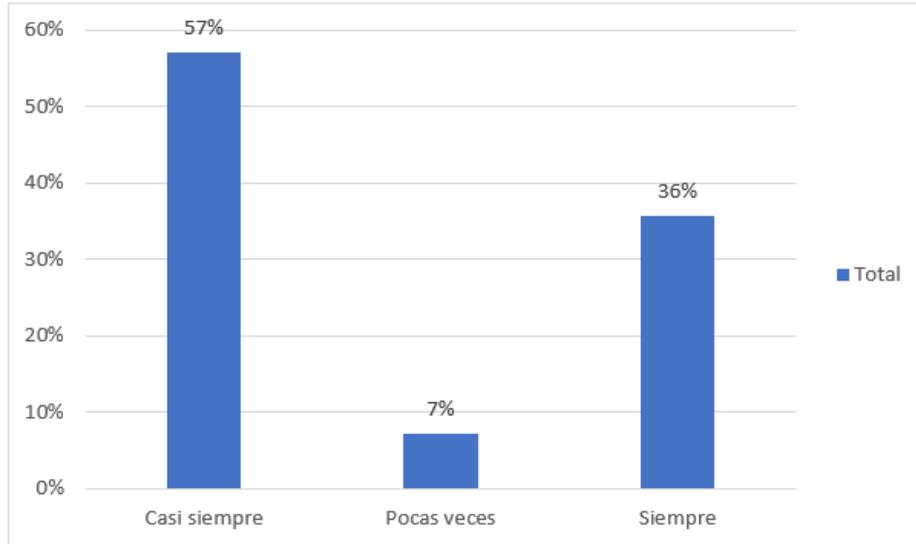


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 29% indicaron que casi siempre se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede y el 21% pocas veces.

**Figura 26.** Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

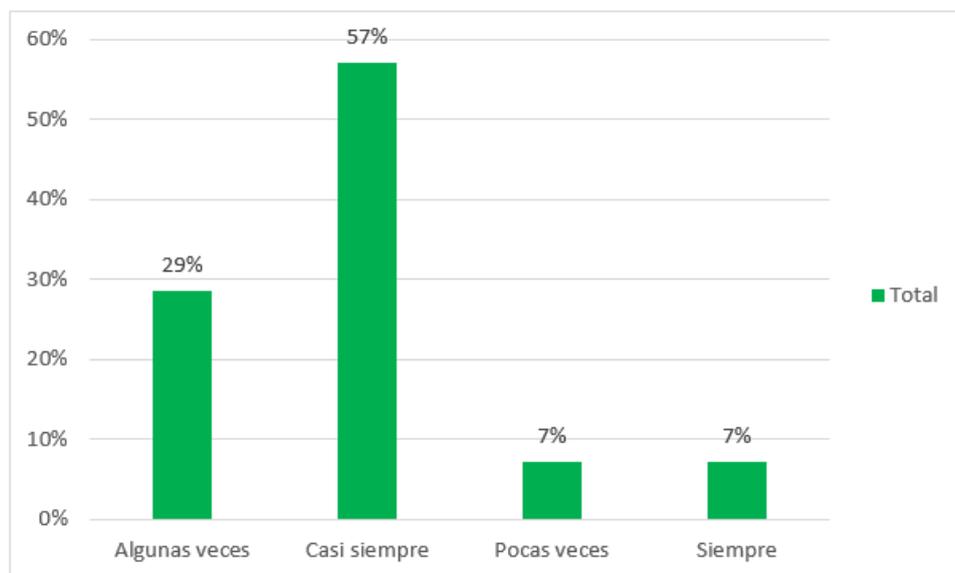


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, el 36% siempre y el 7% pocas veces.

**Figura 27.** Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.

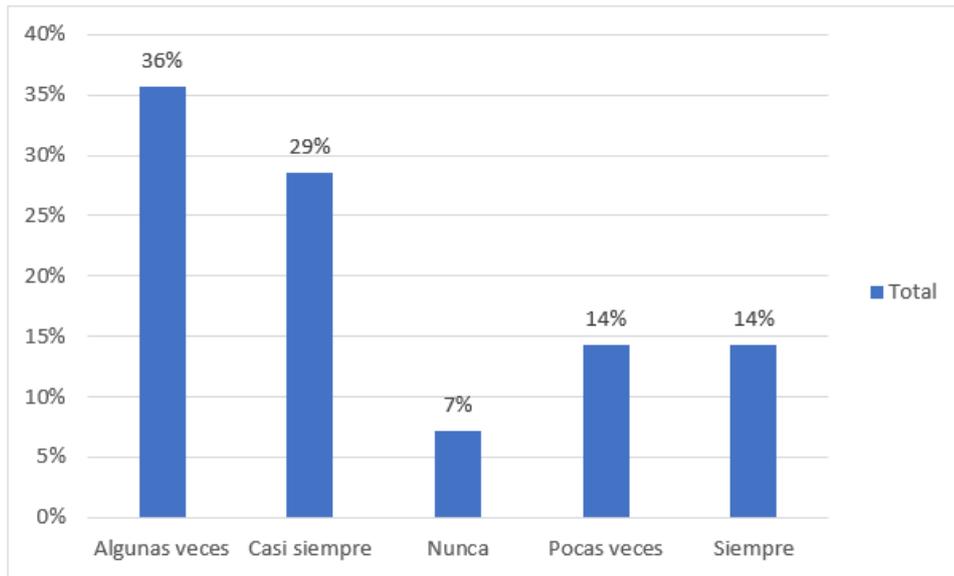


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre cumplen con las tareas diarias en el trabajo, lo cual permite el desarrollo personal, el 29% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 28.** Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

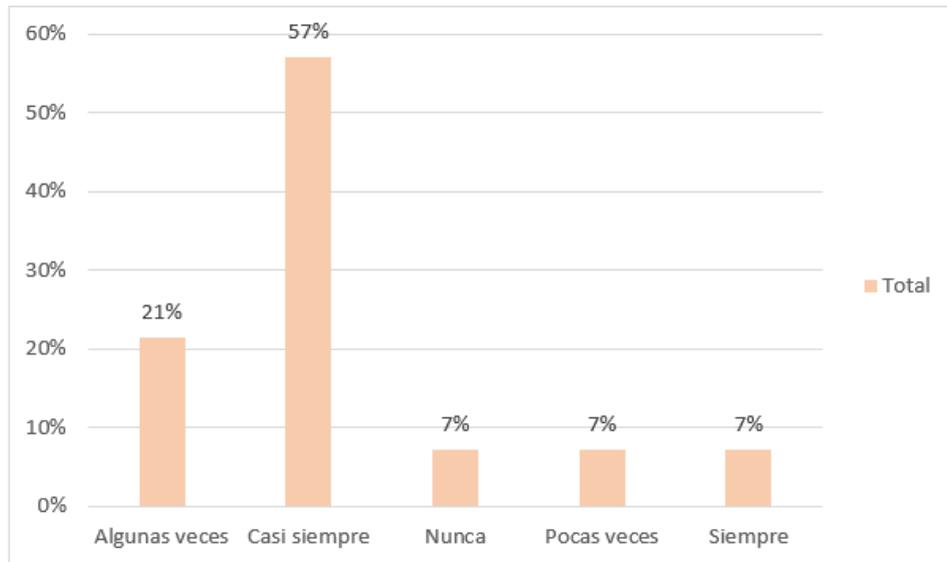


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 36% indicaron que algunas veces se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, el 29% casi siempre, el 14% pocas veces y el 7% nunca.

**Figura 29.** En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

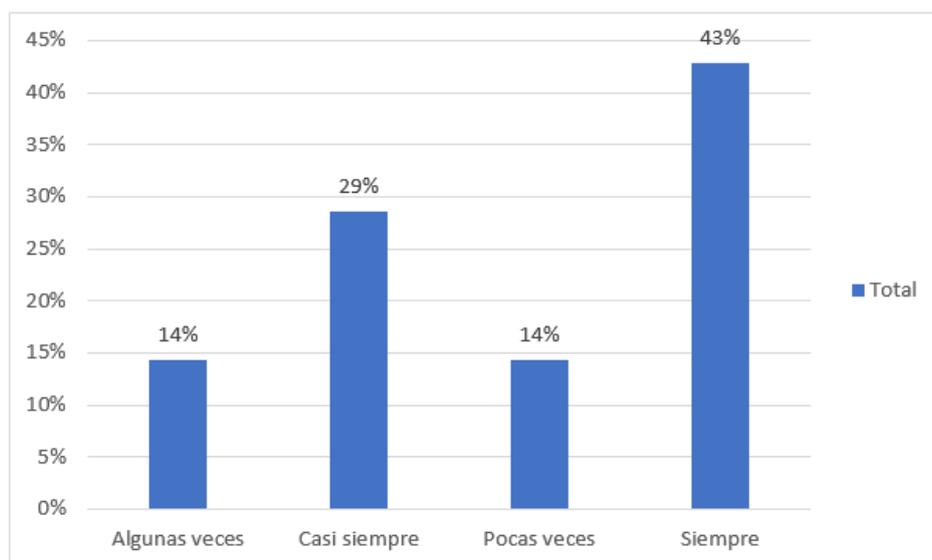


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre en la institución, se afrontan y superan los obstáculos, el 21% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 30.** Existe buena administración de los recursos.

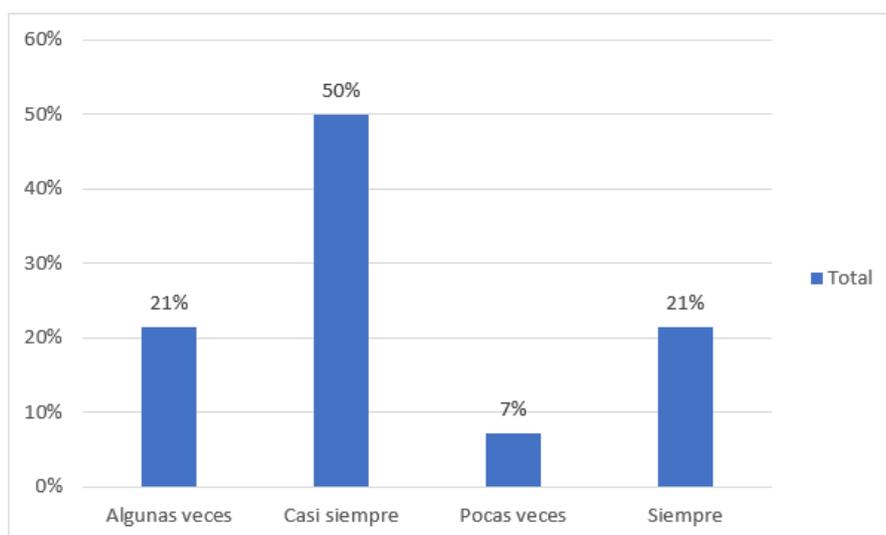


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que siempre existe buena administración de los recursos, el 29% casi siempre, el 14% pocas veces.

**Figura 31.** Los jefes promueven la capacitación que se necesita.

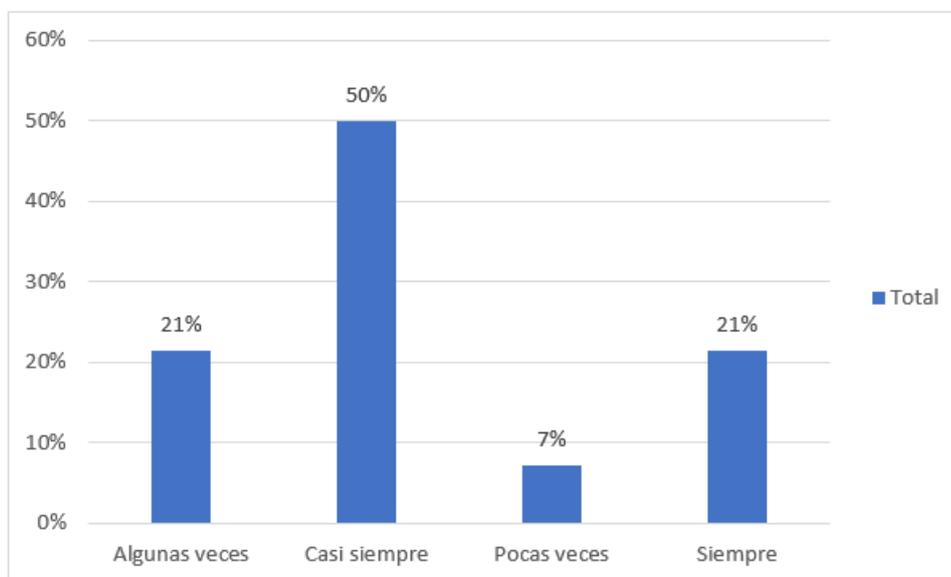


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre los jefes promueven la capacitación, el 21% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 32.** Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.

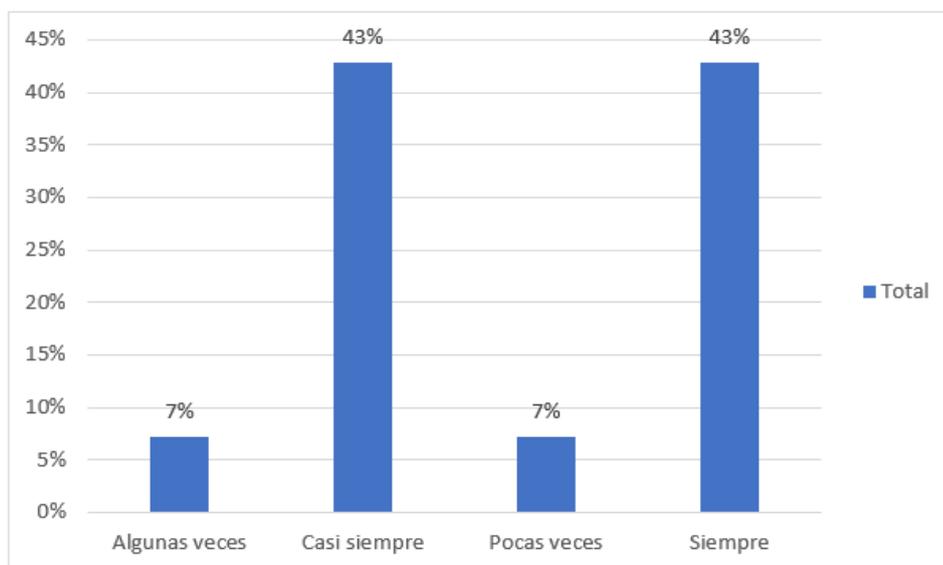


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, el 21% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 33.** Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

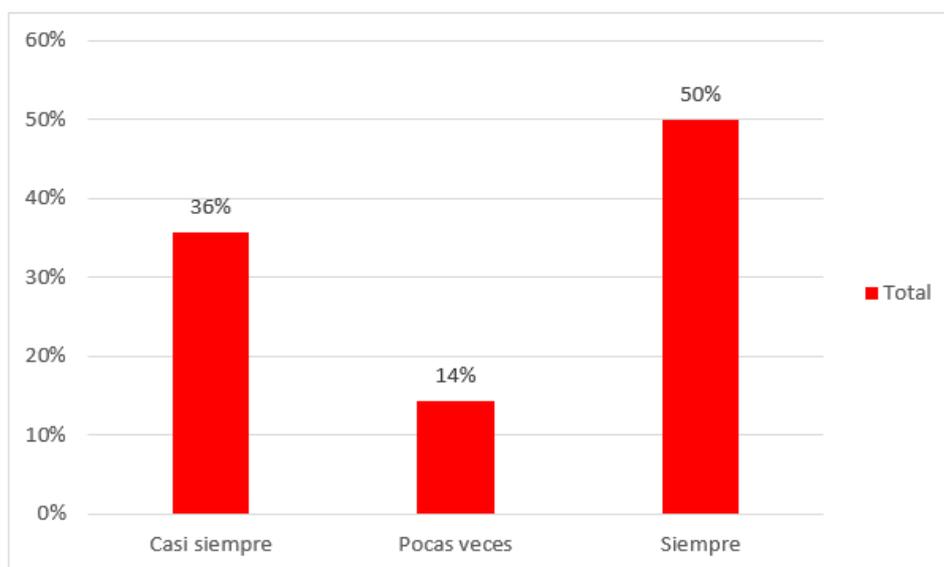


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre existen normas y procedimientos como guías de trabajo y el 7% algunas veces y pocas veces respectivamente.

**Figura 34.** La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

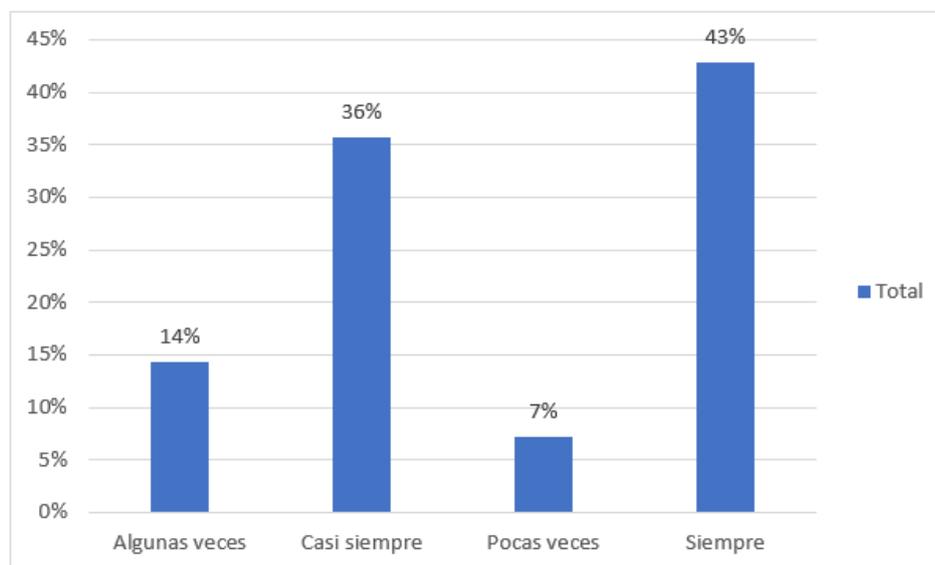


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que siempre la institución fomenta y promueve la comunicación interna, el 36% casi siempre y el 14% pocas veces.

**Figura 35.** La remuneración es atractiva es comparación con de las otras organizaciones.

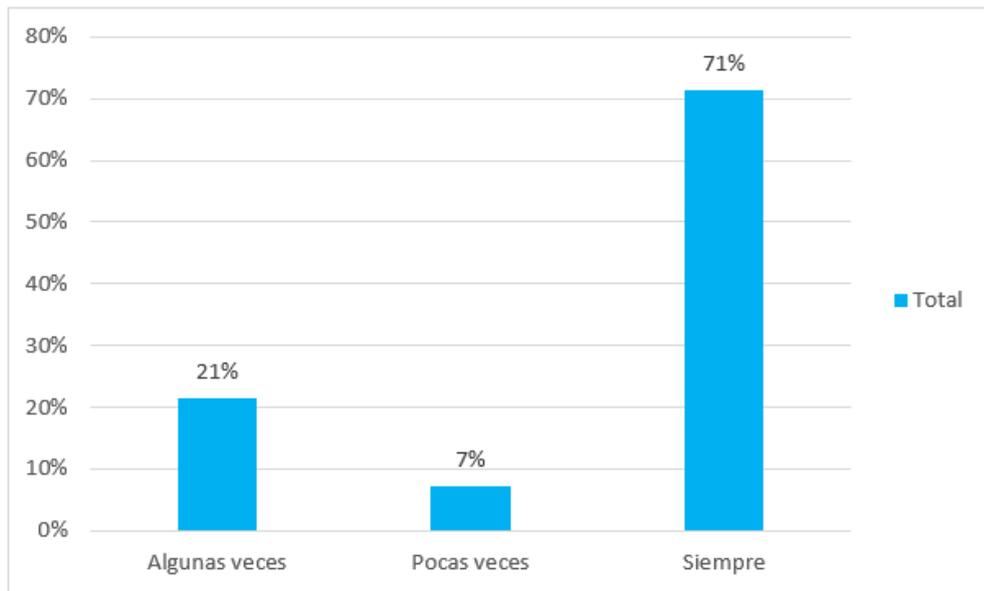


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**Interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, el 36% casi siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 36.** La empresa promueve el desarrollo del personal.

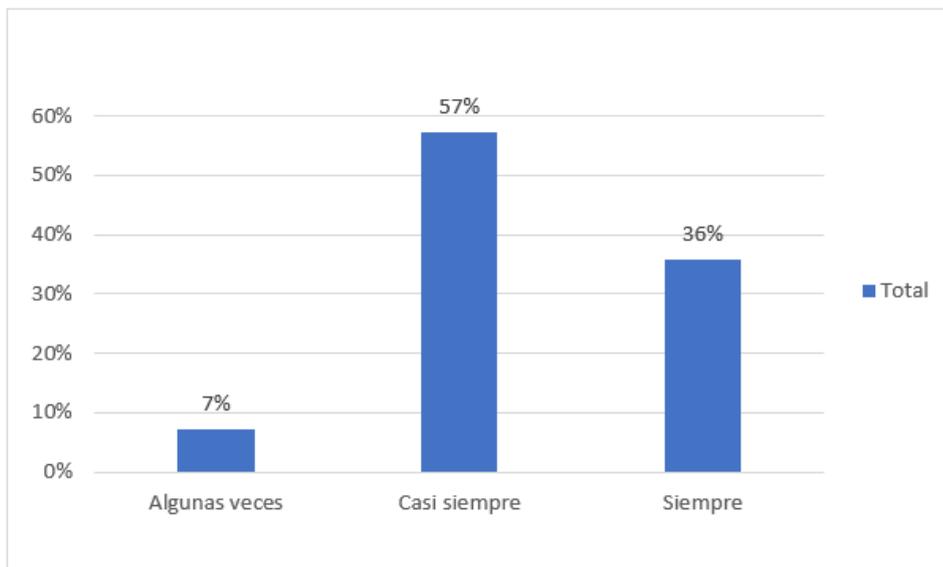


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 71% indicaron que la empresa siempre promueve el desarrollo del personal, el 21% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 37.** Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

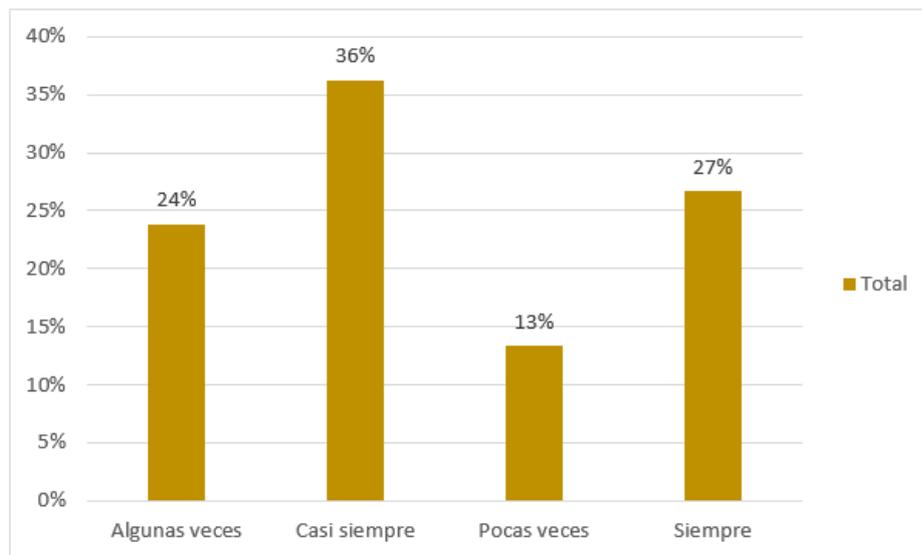


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal, el 36% siempre y el 7% algunas veces.

**Figura 38.** Los Objetivos de trabajo están claramente definidos.

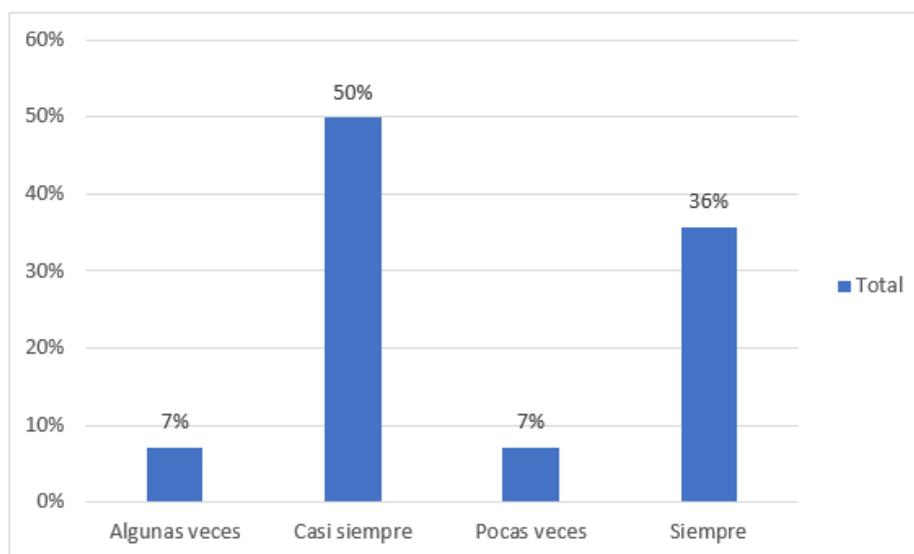


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 36% indicaron que casi siempre los objetivos del trabajo están claramente definidos, el 27% siempre, el 24% algunas veces y el 13% pocas veces.

**Figura 39.** El supervisor escucha los Planteamientos que se le hacen.

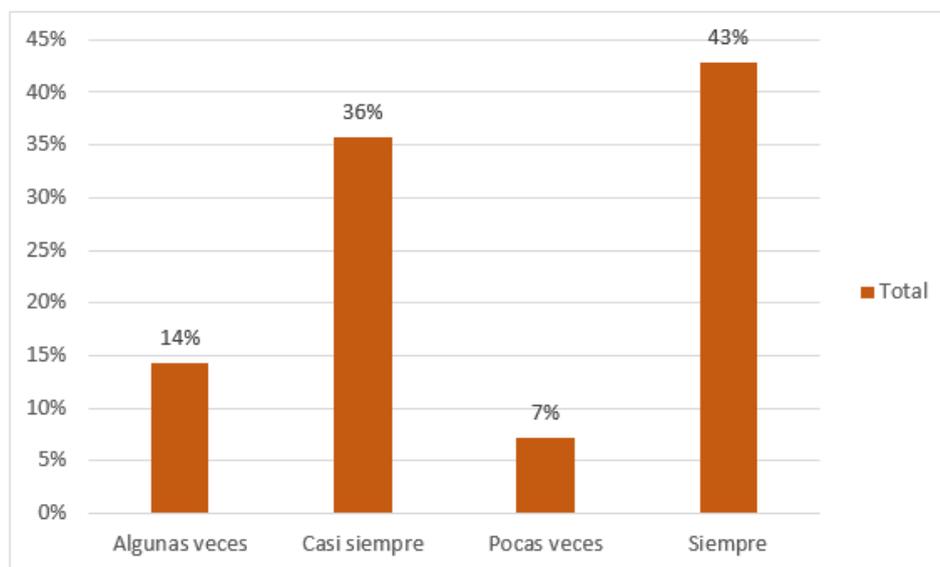


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen, el 36% siempre y el 7% algunas veces y pocas veces.

**Figura 40.** Los Objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

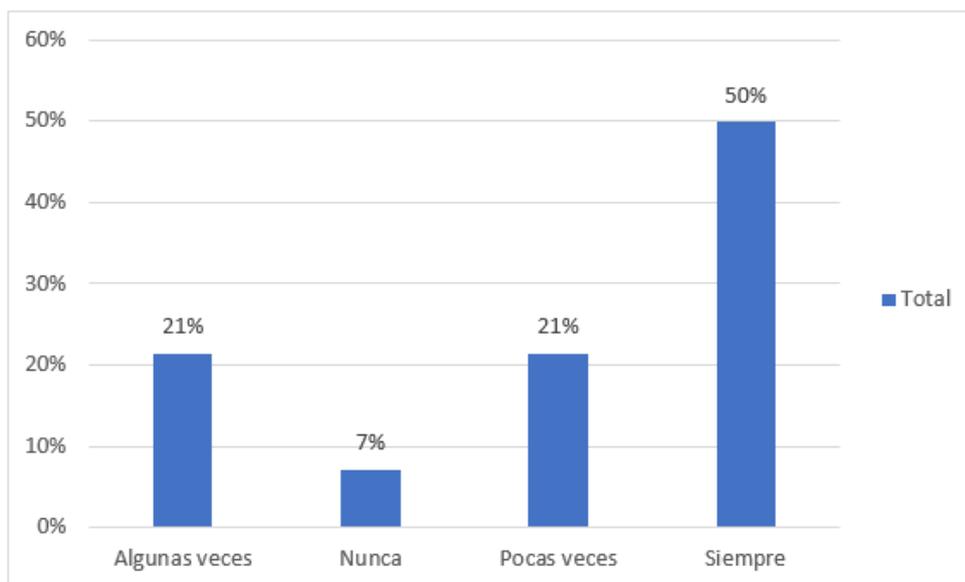


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que siempre los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución, el 36% casi siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 41.** Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

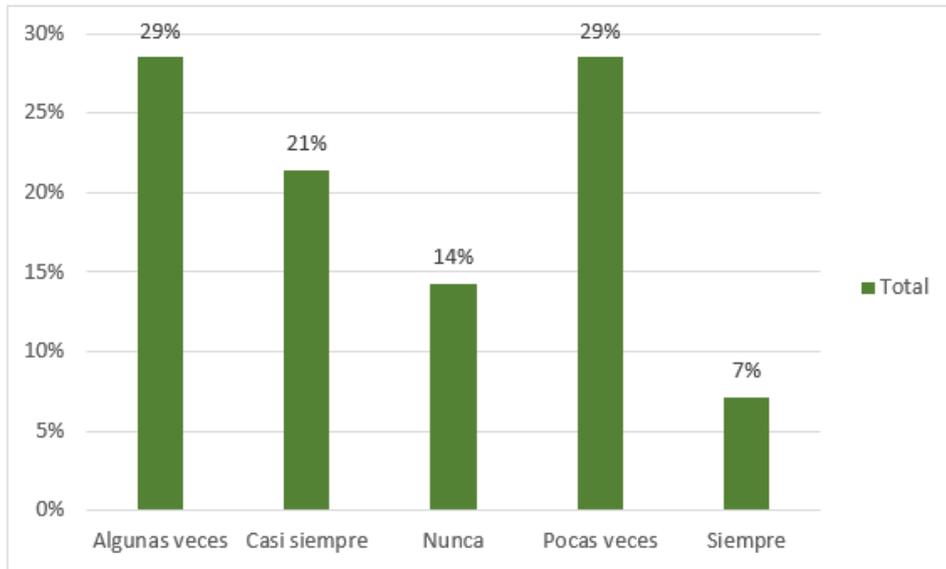


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que siempre se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, el 21% algunas veces, el 21% pocas veces y el 7% nunca.

**Figura 42.** Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.

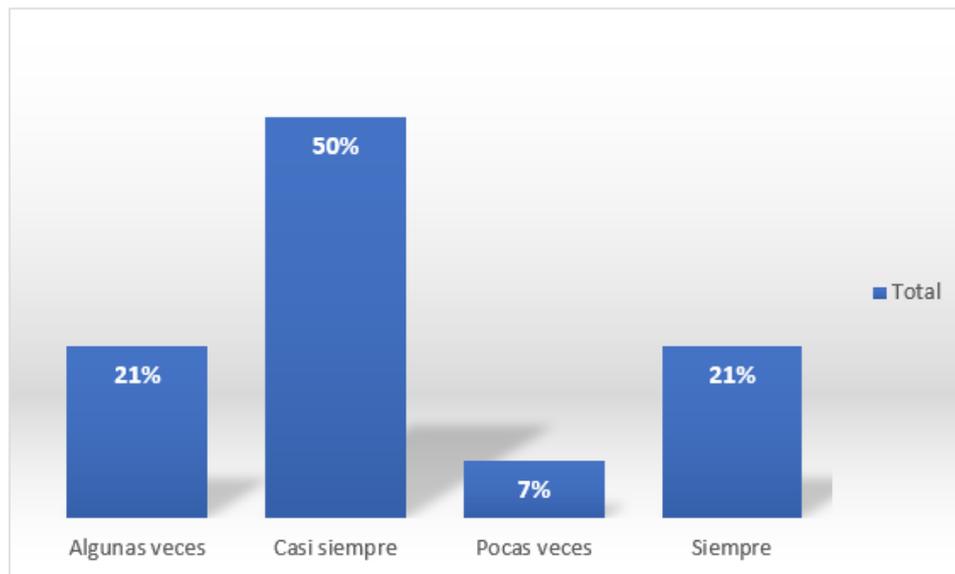


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 29% indicaron que pocas veces hay clara definición de visión, misión y valores en la institución, el 21% casi siempre, el 14% nunca y el 7% siempre.

**Figura 43.** El trabajo se realiza en función a Métodos y planes establecidos.

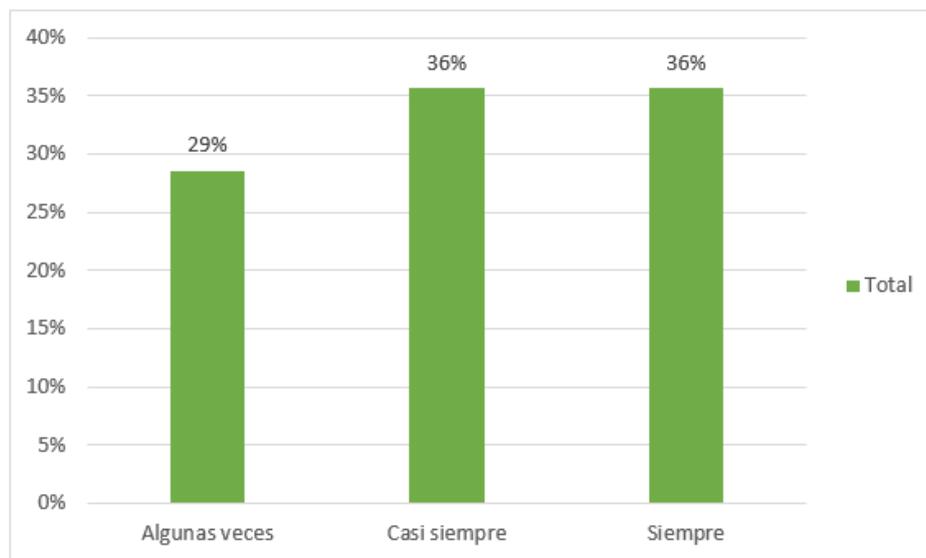


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos, el 21% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 44.** Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

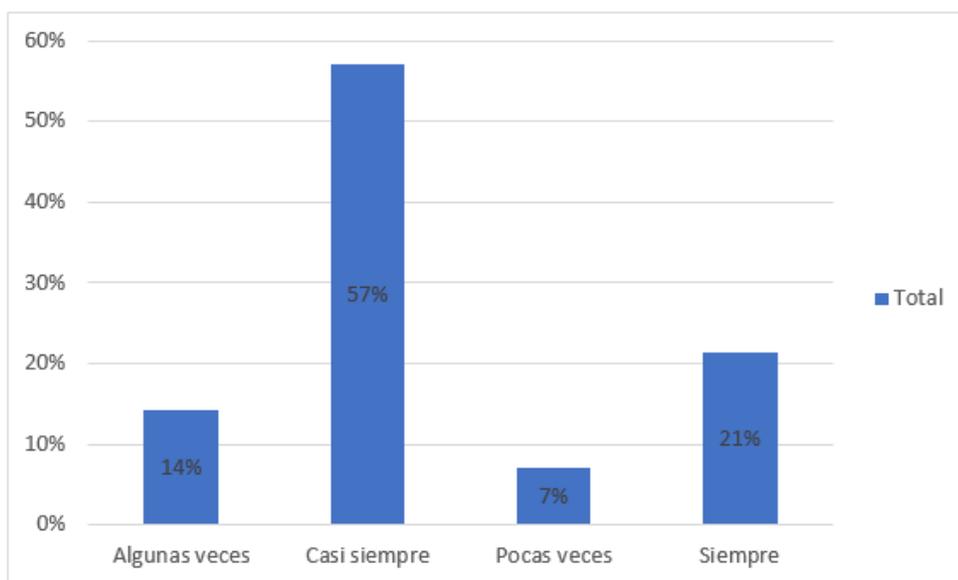


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 36% indicaron que casi siempre existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas y el 29% algunas veces.

**Figura 45.** Se dispone de Tecnología que facilita el trabajo.

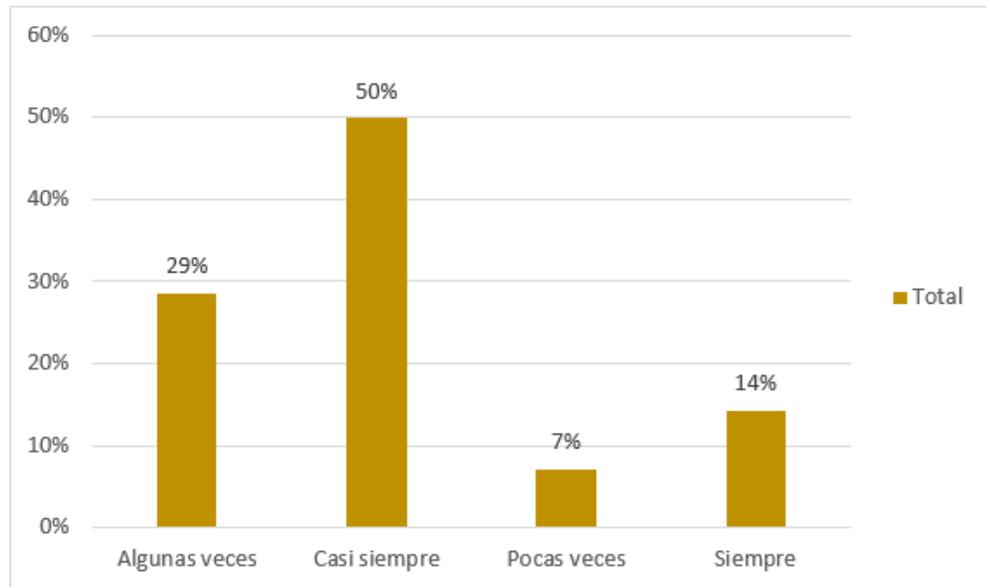


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 57% indicaron que casi siempre se dispone de tecnología que facilita el trabajo, el 21% siempre, el 14% algunas veces y el 7% pocas veces.

**Figura 46.** Logros de los colaboradores.

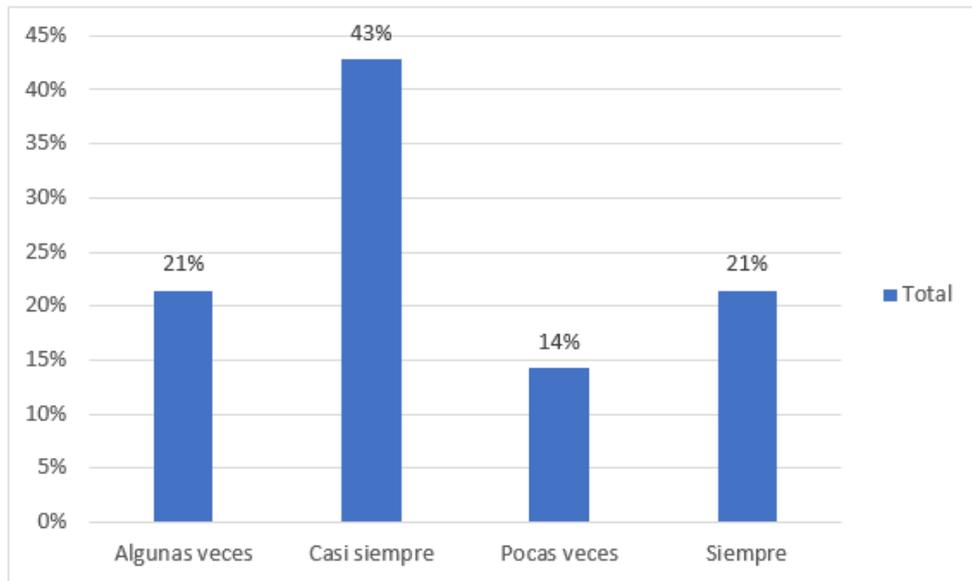


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre se reconocen los logros en el trabajo, el 29% algunas veces, el 14% siempre y el 7% pocas veces.

**Figura 47.** La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

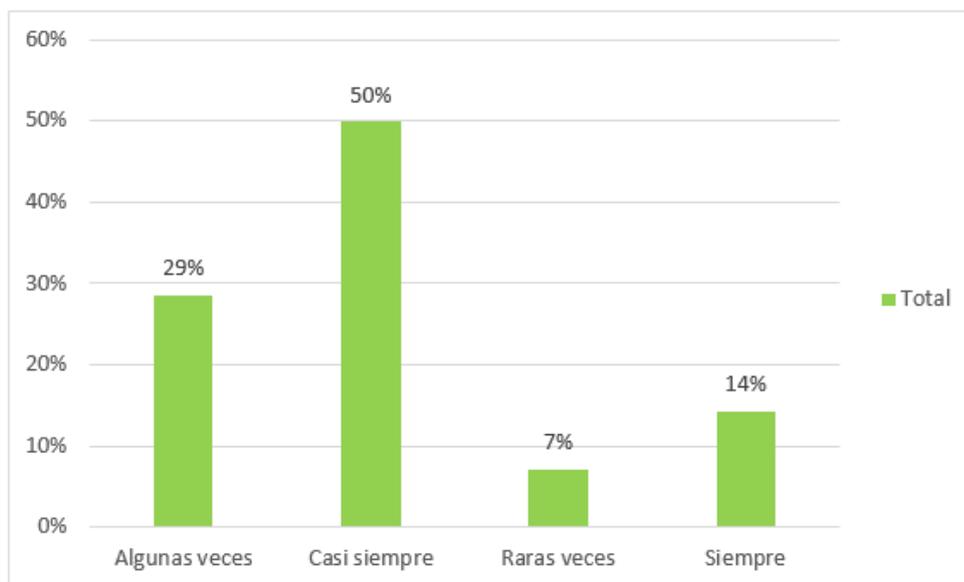


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 43% indicaron que casi siempre la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, el 21% algunas veces y el 14% pocas veces.

**Figura 48.** Existe un Trato justo en la empresa.

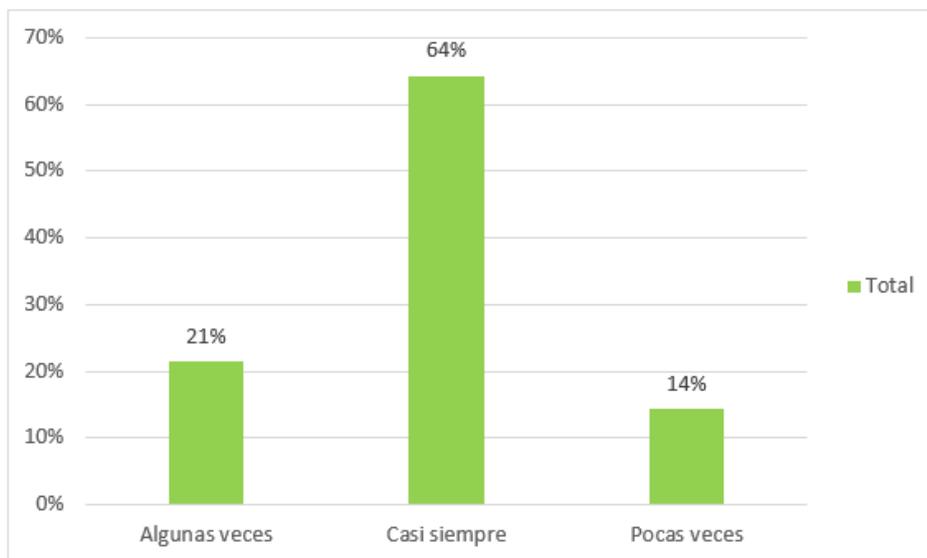


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre existe un trato justo en la empresa, el 29% algunas veces, el 14% siempre y el 7% raras veces.

**Figura 49.** La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

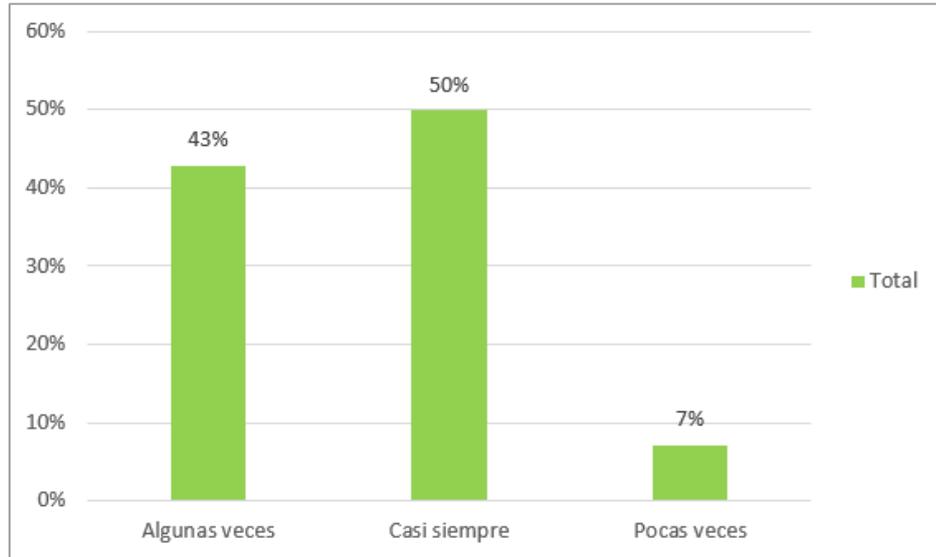


**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 64% indicaron que casi siempre la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, el 21% algunas veces y el 14% pocas veces.

**Figura 50.** Se reconocen los avances en las otras aéreas de la organización.



**Nota.** Resultados obtenidos del cuestionario de “Clima laboral” propuesto por Sonia Palma, el cual fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la UGEL Chiclayo.

**interpretación:**

Entre la población encuestada, se pudo identificar que el 50% indicaron que casi siempre se conocen los avances en otras áreas de la organización, el 43% algunas veces y el 7% pocas veces.

### **3.2. Discusión de resultados**

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión Autorrealización revelan que un 50% de los trabajadores encuestados consideran que casi siempre se les brinda posibilidades de ascenso, debido a que se promueve la capacitación y el desarrollo de las capacidades en el personal, puesto que el jefe se interesa por los logros alcanzados por los colaboradores. El 43% de los trabajadores indicaron que casi siempre se reconocen sus logros en la UGEL Chiclayo. Aspecto que coincide con lo obtenido por Pereira (2014) en su investigación: "Clima en donde determinó que los trabajadores calificaron de manera favorable el clima en la empresa, debido a que se reconocen sus logros, lo cual repercute satisfactoriamente en el servicio al cliente de los hospitales.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión Involucramiento laboral revelan que el 57% de los encuestados indicaron que casi siempre se sienten asumen el compromiso de contribuir con el éxito de la institución. Por otro lado, el 21% de los administrativos indicaron que algunas veces realizar sus actividades laborales representa un aspecto estimulante para ellos. Resultados que evidencian lo afirmado por De los Ríos (2018) quien evaluó el clima laboral en el área de Recursos Humanos de una Institución en Piura. Se concluyó en que el 60% de los trabajadores se siente satisfecho laborando dentro de la empresa, asimismo el 80% sienten orgullo por el trabajo que realizan, es por ello que existe un buen clima laboral en la empresa.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión supervisión revelan que, un 36% de los encuestados indicaron que pocas veces las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas. Aspecto que coincide con Patterson et al (2005) quien menciona que el clima laboral, surge en relación al entorno de trabajo en el que se relacionan los trabajadores, esto a su vez experimentan un grado de satisfacción o insatisfacción dependiendo las situaciones que experimenten.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión comunicación revelan que el 29% de los encuestados indicaron que algunas veces, la información fluye adecuadamente en la oficina. Sin embargo, el 50% indicaron que casi siempre en los grupos de trabajo, se da una buena relación entre compañeros. Aspecto

que coincide con Sierra (2015) quien realizó una investigación para estudiar el clima laboral desde la percepción de los colaboradores del área administrativa de un Hospital en Cobán. El estudio llegó a la conclusión que los colaboradores perciben que el clima laboral que se desarrolla dentro del Hospital es favorable, debido a que existe una buena comunicación y un buen trato entre el personal.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión condiciones laborales revelan que el 50% de los encuestados indicaron que casi siempre los trabajadores pueden decidir sobre ciertos aspectos relacionados a su trabajo. Aspecto que no coinciden con Vejarano (2010) quién realizó una evaluación del clima organizacional, con la finalidad de establecer una estrategia que permita optimizar el trabajo de los colaboradores del área administrativa de una Universidad Privada de Chiclayo. La investigación concluyó que existe un clima laboral favorable en la universidad, sin embargo, existen ciertos problemas como el exceso de trabajo y falta de remuneraciones que deben de resolverse.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Al identificar el clima laboral en el área administrativa de la SEDE UGEL – CHICLAYO, se concluye en que los colaboradores perciben esta variable de manera regular, debido a que no se sienten del todo satisfechos con algunos aspectos que se desarrollan en la institución. Algunos no están de acuerdo con la comunicación entre compañeros, sin embargo otros destacan el liderazgo que se desarrolla dentro de la UGEL, lo cual lo resaltan como un factor positivo.

Con relación a la dimensión Autorrealización se concluye que los colaboradores de la UGEL sede Chiclayo, indicaron que casi siempre la institución les brinda oportunidades para progresar y ascender, por lo cual se promueve capacitaciones constantes, para que puedan estar capacitados y asumir correctamente cualquier puesto que se les pueda asignar.

Con relación a la dimensión Involucramiento laboral se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados demuestran un gran compromiso con la institución, asumiendo correctamente cada una de las tareas asignadas por el área en la que desempeñan.

Con relación a la dimensión supervisión se concluye en que los trabajadores en su mayoría manifiestan que siempre el supervisor designado por la institución promueve en ellos, un sentido de pertinencia con la institución, resolviendo cualquier dificultad que puedan tener en cualquier momento, sin embargo, algunos colaboradores indicaron que pocas veces las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.

Con relación a la dimensión comunicación se concluye que muchas veces la comunicación dentro de la institución no es la más favorable, debido a que no existe una formalidad al comunicar algunos aspectos de las empresa, que fácilmente se podrían dar a conocer por correo electrónico o por medio de reuniones.

Con relación a la dimensión condiciones laborales se concluye que el mayor número de encuestados consideran que la institución casi siempre les ofrece las mejores condiciones laborales para que su trabajo se realice de manera optima, sin embargo, siempre existen ciertas barreras como la baja remuneración o problemas de tecnología, que no permiten que los trabajadores se sientan del todo satisfechos.

#### **4.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda a los estudiantes de la E.A.P. de Trabajo Social realizar investigaciones realizadas con el clima laboral, con el objetivo de ampliar la teoría y servir como precedente para futuros estudios.
2. Se recomienda a la Ugel Chiclayo realizar charlas y talleres de integración que permitan fortalecer las buenas relaciones entre el personal, para generar un buen en un clima laboral.
3. Se recomienda al jefe de la Ugel Chiclayo, utilizar correctamente los diversos canales de comunicación para lograr que la información llegue correctamente a todas las áreas que conforman la empresa.

## REFERENCIAS

- Anton Lopez, A. E., & Paredes Garces, A. L. (2020). Análisis del clima laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura. (Tesis de pregrado). Piura: Universidad de Piura.
- Bordas, M. (2016) *“Satisfacción del clima laboral”*. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017\\_Castro\\_Influencia-del-clima-laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf)
- Chávez. (2019) *“Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor”*. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancatopuedeinfluirclimlaboralenlaproductividad.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancatopuedeinfluirclimlaboralenlaproductividad.pdf)
- De los Ríos, S. (2018). *Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura: Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3520>
- El País (2015). *El síndrome del trabajador quemado*. [https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451\\_861624.html](https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451_861624.html)
- El mundo (2016). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. <http://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- Flores, R. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis de pregrado). Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto. <https://docplayer.es/23870322-Clima-laboral-y-compromiso-organizacional-en-docentes-universitarios-tesis-de-grado-para-obtener-el-titulo-de-licenciatura-en-psicologia.html>
- Gan y Berbel. (2007). *“Composición del clima laboral”*. Recuperado de <http://docplayer.es/90016509-Influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-de-funcionarios-de-negocios-del-segmento-exclusivo-de-una-empresa-bancaria-en-lima.html>

- Gestión (2014). *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500>
- Grupo Argos (2017). *"Dimensiones del clima laboral"*. Recuperado de <https://www.grupoargos.com.mx/blog/dimensiones-del-clima-laboral/>
- Herrera, A. y Farroñán, C. (2016). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la empresa comercial g&m s.a.c – chiclayo-2016*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10155/herrera\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10155/herrera_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández (2005). *"Tipo de investigación"*. Recuperado de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/download/3477/3240>
- Laurencio (2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. <https://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327>
- Likert, R. (2015). *"Teoría sobre Clima Laboral", "Tipos de clima laboral", "Características del clima laboral"*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
- Marin, C. *El síndrome de Burnout*. <http://bienestar.salud180.com/salud-dia-dia/40-de-los-trabajadores-sufren-el-sindrome-de-burnout>
- Pereira (2014). *"Clima laboral y servicio al cliente en los hospitales privados de la ciudad de Quetzaltenango"*. <https://docplayer.es/25069478-Clima-laboral-y-servicio-al-cliente-estudio-realizado-en-hospitales-privados-de-la-zona-9-de-la-ciudad-de-quetzaltenango-tesis.html>
- Palma (2009). *"El Clima Laboral en personal de entidades universitarias en la ciudad de Lima"*. Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

- Santamaría y Zaña (2015). "*Clima Laboral de Sonia Palma*". (Tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca: Chiclayo. Recuperado de <https://docplayer.es/88949894-Percepcion-del-clima-laboral-de-los-trabajadores-de-una-entidad-universitaria-tesis-presentado-por-asesora.html>
- Sierra (2015). "*El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, A.V.*". <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Tamayo y Tamayo, Mario. *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- Universia (2013). *El mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos*. <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-clima-laboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>
- Vásquez, J., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. *Clima organizacional en el sector público Latinoamericano*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/415>
- Vejarano, G. (2010). *Análisis y Evaluación del clima laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo en la Universidad Señor de Sipán SAC – Chiclayo*. Universidad Nacional de Trujillo: Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7713>

## **ANEXOS**

Pimentel, 08 de julio del 2019

**VISTO**

El informe N°0089-2019/FH-DTS-USS de fecha 08 de julio del 2019, presentado por la Mg. Uriol Castillo Gaudy Teresa, Directora de la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien informa que la estudiante **DOMINGUEZ VILLEGAS ESTEFANIA** solicita el cambio de título de tesis y contando con la aprobación de Decanato se autoriza el cambio de Título; y:

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)"*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, de acuerdo a los Artículos N° 31, y 33 del Reglamento de Investigación de la USS versión 4, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2019/PD-USS, que indica:

- Artículo N°31: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la Escuela Profesional"*.
- Artículo N°33: *"La tesis con fines de obtención del título profesional será elaborado de acuerdo a la especialidad de cada escuela profesional respetando los esquemas respectivos (...)"*.

Que, según los Artículos N° 27, 29 y 30 del Reglamento de Grados y Títulos Versión 04 aprobado con resolución de directorio N°040-2019/PD-USS, que indica:

- Artículo 27°: *"Para la sustentación, se otorgará según sea el caso; el plazo de 06 (seis) meses calendarios contados a partir del día hábil siguiente en que obtuvo el dictamen de expedito para la sustentación"*.
- Artículo 29°: *"(...), después de haber transcurrido un plazo de 01 mes calendarios contados a partir de la fecha en que desaprobó o desaprobaron según sea el caso"*.
- Artículo 30°: *"Si el (los) egresado (s) fue desaprobado y no solicita nueva fecha de sustentación, su plazo para sustentar la misma tesis, vence a los seis meses (...) Vencido el plazo deberá presentar nuevo tema de investigación y realizar los trámites correspondientes"*.

Que con Resolución N°992-2018/FH-USS, se aprobó la inscripción del proyecto de tesis: **"DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SEDE UGEL CHICLAYO, 2018-2019"**.

Estando a lo expuesto, en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR**, la solicitud de cambio de título de tesis presentada por la estudiante **DOMINGUEZ VILLEGAS ESTEFANIA**.

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

**SEGUNDO:** INSCRIBIR el proyecto de tesis "CLIMA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SEDE UGEL CHICLAYO 2019".

**TERCERO:** Dejar sin efecto la resolución N°992-2018/FH-USS.

**CUARTO:** DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



*[Signature]*  
Dra. Diones Luciano Veliz  
Decana de la Facultad de Humanidades  
Universidad Señor de Sipán



*[Signature]*  
Mg. Paula Elvira Delgado Vega  
Secretaria Académica Facultad Humanidades

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL CHICLAYO

**Autoriza:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de Investigación, denominado: "Clima Laboral en el área administrativa de la Sede UGEL Chiclayo, junio 2019".

Por el presente, el que suscribe, señor BALCAZAR QUINTANA DARIO, Director de la Sede UGEL de Chiclayo, Autorizó a la alumna: Estefanía Domínguez Villegas, Identificado con DNI N° 73884626, Estudiante de la escuela profesional de trabajo social y autor del trabajo de investigación denominado: Clima Laboral en el área administrativa de la sede UGEL Chiclayo,2019, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente:

Chiclayo,10 de junio del 2019

---

DARIO BALCAZAR QUINTANA

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL EN  
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA SEDE UGEL CHICLAYO 2019.**

Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_

Edad:

**Objetivo:** Identificar el clima laboral en el área administrativa de la SEDE UGEL – CHICLAYO, AÑO 2019.

**Instrucciones:**

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

**1. Siempre    2. Casi siempre    3. Algunas veces    4. Pocas veces    5. Nunca**

**Instrucciones:**

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					

5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					

17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN