



FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVAS DE UN MINISTERIO
PERUANO, LIMA, 2019”.

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Jannett Elizabeth Finocetti Niño

Asesor:

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz
<https://orcid.org/0000-0002-0727-4667>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | ROSSMERY ALBARRAN TAYPE | 45809977 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|----------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | MARIA ISABEL FLORES BAZAN | 45659048 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | ANGELA MAZA CHUMPITAZ | 40935708 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

DEDICATORIA

A mis sobrinos, Fabrizio, Ximena y Gianpiero, para que aprendan a creer en sí mismos, luchan por sus sueños y tengan en cuenta que nada es imposible.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y a mis hermanos Hugo y Mirla por creer en mí, a Pilar por su apoyo incondicional, a mis compañeros y docentes por compartir conocimientos y experiencias importantes durante el desarrollo de la carrera.

A mi querida Mónica Saravia Soriano QEPD, por impulsarme y enseñarme que siempre debo luchar por alcanzar metas, sin perder mi esencia.

Tabla de contenido

| | |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| JURADO CALIFICADOR | 2 |
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 8 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 9 |
| RESUMEN | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Antecedentes | 12 |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales | 12 |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales | 15 |
| 1.3. Bases teóricas de clima laboral | 18 |
| 1.3.1. Definiciones | 18 |
| 1.3.2. Teorías de clima laboral | 19 |
| 1.3.2.1. Modelo de Sonia Palma | 19 |
| 1.3.2.2. Teoría de Dos factores de Frederick Herzberg | 20 |
| 1.3.2.3. Teoría de Mc McGregor | 22 |
| 1.4. Dimensiones de clima laboral | 23 |
| 1.4.1. Dimensión autorrealización | 23 |
| 1.4.2. Dimensión involucramiento laboral | 24 |
| 1.4.3. Dimensión supervisión | 24 |
| 1.4.4. Dimensión comunicación | 24 |
| 1.4.5. Dimensión condiciones laborales | 25 |
| 1.5. Formulación del problema | 25 |

| | |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 1.6. Objetivos | 26 |
| 1.7. Hipótesis | 26 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 27 |
| 2.1. Tipo de investigación | 27 |
| 2.2. Unidad de estudio | 28 |
| 2.3. Población y muestra | 28 |
| 2.3.1. Población | 28 |
| 2.2.2. Muestra | 28 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación | 30 |
| 2.5. Operacionalización de la variable | 30 |
| 2.6. Validación y confiabilidad del instrumento | 31 |
| 2.6.1. Validez | 31 |
| 2.6.2. Validez interna | 32 |
| 2.6.3. Validez del constructo | 32 |
| 2.6.4. Confiabilidad | 32 |
| 2.7. Procedimiento para la recolección de datos | 33 |
| 2.8. Análisis e interpretación de datos | 34 |
| 2.9. Aspectos éticos | 35 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 36 |
| 3.1. Presentación de resultados | 36 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 41 |
| 4.1. Discusión | 41 |
| 4.1.1. Interpretación comparativa | 41 |
| 4.1.2. Implicancias | 42 |
| 4.1.2.1. Prácticas | 42 |
| 4.1.2.2. Teóricas | 43 |
| 4.1.2.3. Metodológicas | 43 |
| 4.1.3. Limitaciones | 43 |
| 4.2. Conclusiones | 45 |
| 4.3. Recomendaciones | 46 |

| | |
|-----------------------------------------------|-----------|
| REFERENCIAS | 47 |
| ANEXOS | 51 |
| Anexo 1: Cuestionario para el recojo de datos | 52 |
| Anexo 2: Validez juicio de expertos | 54 |
| Anexo 3: Matriz de consistencia | 63 |
| Anexo 4: Tabulación del cuestionario | 64 |
| Anexo 5: Estadísticas de total de elemento | 68 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Validez del instrumento clima laboral | 32 |
| Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos | 32 |
| Tabla 3. Confiabilidad cuestionario clima laboral | 33 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión autorrealización | 36 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión involucramiento laboral | 37 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión supervisión | 38 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión comunicación | 39 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión condiciones laborales | 40 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Diagrama del diseño de investigación | 28 |
| Figura 2. Operacionalización de la variable | 31 |
| Figura 3. Niveles dimensión autorrealización | 36 |
| Figura 4. Niveles dimensión involucramiento laboral | 37 |
| Figura 5. Niveles dimensión supervisión | 38 |
| Figura 6. Niveles dimensión comunicación | 39 |
| Figura 7. Niveles dimensión condiciones laborales | 40 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar el nivel de clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019. La pregunta de investigación es: ¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?. En cuanto a la metodología, la investigación tiene un enfoque de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte transaccional, debido a que el estudio no está ligado a la manipulación de la variable estudiada y la recolección de datos está dada en un tiempo determinado. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma aplicada a una muestra de 83 trabajadores. Se utilizó el cuestionario como instrumento de medición, que consta de 50 preguntas el cual evaluó las dimensiones de: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. De los resultados obtenidos en las dimensiones evaluadas, tenemos que el personal considera que el clima laboral se encuentra en un nivel alto. Finalmente, como conclusión general de esta investigación, podemos decir, que el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, calificó en nivel alto el clima laboral.

PALABRAS CLAVES: clima laboral, clima organizacional

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, la importancia del clima laboral en las organizaciones ha ido cobrando más fuerza en los últimos años. El recurso humano desempeña un rol esencial en todo tipo de organización, por lo que es muy relevante tener en cuenta la percepción que tienen los trabajadores sobre su ámbito laboral y condiciones de trabajo.

Para Palma (2001), el clima laboral se refiere al “ambiente que se crea y se vive en las instituciones, los estados de ánimo y como estos pueden afectar el desempeño de los trabajadores”

Lograr un buen ambiente laboral después de los últimos años por la pandemia es un gran desafío. Es un reto para las empresas mantener un clima de trabajo adecuado y en época de crisis mundial es una tarea difícil pero no imposible ya que se requiere del compromiso de la dirección y líderes de la empresa que son los responsables del capital humano, para generar un clima de trabajo adecuado a los requerimientos actuales.

En Latinoamérica, uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, es el clima organizacional lo cual puede afectar a los factores emocionales de los trabajadores como puede ser la adaptación al cambio, condiciones de trabajo y la comunicación empresarial.

El portal Mandomedio (2020), en un estudio realizado sobre clima laboral en el teletrabajo durante la pandemia, se identificó muchos indicadores de valor resaltando que un 55% de profesionales perciben un buen clima laboral en sus empresas, frente a un 23% que considera que se ha vuelto más tenso y con menor comunicación.

En las organizaciones se generan diversos tipos de relaciones entre empleados y jefes y al existir en un mismo entorno variedad de caracteres, culturas y valores, es importante

desarrollar una estrategia de comunicación asertiva y actividades que permitan a los empleados identificarse con la organización y compartir la misión, valores y cultura de la misma. El grado de satisfacción de los trabajadores, está ligado estrechamente al clima laboral; por lo que mientras más satisfechos se sientan con el clima en que desarrollan su trabajo, tendrán un mejor desempeño.

En el Perú, según un artículo del Diario Gestión, un trabajador puede perder hasta el 46% de su tiempo laboral por fallas en los equipos informáticos. Esto puede causar desmotivación y baja productividad ya que en ocasiones los trabajadores se ven obligados a trabajar más horas por este tipo de inconvenientes.

Según Palma (2004), existen 5 factores de clima laboral que son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La medición de estos factores constituye indicadores válidos para el desarrollo del clima laboral en una empresa.

Reconociendo lo anteriormente mencionado, la presente investigación se efectuará en un ministerio del Perú, teniendo como punto inicial medir el clima laboral, lo que permitirá obtener información relevante para actuar de forma preventiva en cuanto la mejora de las condiciones laborales y ofrecer alternativas de solución ante cualquier tipo de problemática. Esta va a redundar en la mejora del nivel de satisfacción de los empleados y tendrá un impacto positivo en la motivación, desempeño y productividad.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Zurita (2017) en la ciudad de Quito – Ecuador, en una tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología, realizó la investigación Evaluar el Nivel de Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa G4S Ecuador, siendo el objetivo principal diagnosticar el clima laboral del personal administrativo de la empresa

G4S Ecuador. Desarrolló una investigación descriptiva con diseño cuantitativo, de tipo no experimental, de corte transversal con una población es de 80 colaboradores. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Clima Laboral de TEA ediciones, tomando como muestra a todo el personal administrativo. Como resultado se obtuvo que el clima laboral se encuentra un 38 en el nivel medio-bajo 38%, 38% en nivel alerta y 8% en el nivel de emergencia. Se concluye que el clima laboral percibido por los trabajadores se ubica en una calificación de media baja, lo que indica que hay varias dimensiones por mejorar en la organización.

Izurieta (2017) en la ciudad de Quito – Ecuador, en una tesis para optar el título profesional de psicología, realizó la investigación Diagnóstico y Propuesta de Plan de Mejora del Clima Laboral en la Empresa Ferretería Orbea Cía. LTDA., siendo el objetivo principal el diagnóstico de clima laboral en la empresa Ferretería Orbea Cía. Ltda. La población fue en total de 24 colaboradores y se evaluó el clima laboral al total de la población mediante la aplicación de la encuesta de Clima Organizacional AT-ARG. Desarrolló una investigación descriptiva con un diseño no experimental. Como resultado se obtuvo que un 64% de los colaboradores considera como favorable el clima laboral, un 32% lo percibe como muy favorable y tan solo un 4% medianamente favorable. Sin embargo, se identificaron valores negativos en cuatro factores de análisis (políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales y toma de decisiones), los cuales sirvieron de referencia para la elaboración del plan de mejora. Se concluye que de manera general existe un clima laboral favorable en la empresa.

Ñiacasha (2018) en la ciudad de Quito – Ecuador, en una tesis para optar el título de psicóloga, realizó la investigación Evaluar el Nivel de Clima Laboral Presente en la Organización Fabril FAME S.A., siendo el objetivo fundamental identificar el índice de ambiente laboral de la empresa Fabril FAME S.A. La población estuvo conformada por todo el personal de la empresa, el tipo de investigación es descriptiva, el diseño es no

experimental, con enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Clima Laboral CLA, el cual se aplicó a todos los trabajadores. Como resultado se obtuvo que el clima laboral se encuentra superior al promedio con un 51%. Respecto a las dimensiones, la autorrealización obtuvo un 63% superando en gran parte al promedio del 50%; sin embargo, en las dimensiones de organización, innovación, información, implicación, condiciones y relaciones se encuentran inferior al promedio. Se concluye que el clima laboral percibido por los trabajadores se ubica en una calificación media, excepto en algunas dimensiones donde el nivel es bajo y la organización tiene que mejorar.

Carballo, T. (2019) en la ciudad de Quito – Ecuador, en una tesis para optar el título de psicología industrial, realizó la investigación Evaluación del Clima Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Comercialización Pertenecientes a la Zona Periférica (Agencias: Conocoto y Tumbaco), de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (EEQSA) en el año 2018, siendo el objetivo principal evaluar el clima laboral de los trabajadores de la gerencia de comercialización pertenecientes a la dirección zona periférica (Agencias: Conocoto y Tumbaco), de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (EEQSA) en el año 2018. La investigación tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo, con diseño no experimental y se utilizó el método científico. La población total fue de 24 personas y se aplicó el cuestionario CLA de Clima Laboral a toda la población. Como resultado se obtuvo que el índice de clima laboral es del 40%, teniendo un porcentaje alejado al promedio al 50%. Las dimensiones de organización, innovación, información y condiciones, que pertenecen al eje de la empresa, presentan un nivel de satisfacción inferior al promedio con un 41%, 42%, 43% y 41% respectivamente. Se concluye que será necesario implementar acciones de mejora en la empresa.

Obando (2017) en la ciudad de Quito – Ecuador, en una tesis para optar el título de psicología industrial, realizó la investigación Evaluación del Clima Laboral de la

Empresa BKB Maquinaria Industrial S.A., siendo el objetivo fundamental evaluar el ambiente laboral de la empresa BKB Maquinaria Industrial S.A. La investigación es de tipo descriptiva, no experimental, la población es de 23 trabajadores y se utilizó como instrumento el cuestionario de Clima Laboral – CLA. Como resultado se obtuvo que el índice de clima laboral está por encima del promedio natural con un 62.11%. Respecto a la dimensión de planificación, motivación y perfeccionamiento se obtuvo un porcentaje del 76.63%, 55.62%, 47.10% respectivamente. Se concluye que el ambiente laboral percibido por parte de los colaboradores de BKB Maquinaria Industrial, se encuentra en el rango de promedio bueno.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Buendía (2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social, sustentó la investigación de Clima Laboral en Las y Los Trabajadores del Área Farmacéutica de una Empresa del Distrito de Santa Anita, 2017, siendo el objetivo principal determinar el clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa en el distrito de Santa Anita, 2017. Desarrolló un tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental y utilizó como instrumento el cuestionario. La población de estudio fue de 70 trabajadores y trabajó con una muestra censal. Respecto a los resultados se obtuvo que el factor de involucramiento laboral fue el más bajo con el 43.1%; respecto a las dimensiones la autorrealización, involucramiento y supervisión obtuvieron un porcentaje elevado del 56.2%, 76.2% y 61.0% respectivamente. Se concluye que los entrevistados están de acuerdo con estos factores y con el ambiente laboral.

Casaverde (2019) en la ciudad de Piura, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología, sustentó la investigación de Clima Laboral en el Personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017, siendo el objetivo

principal determinar el clima laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017. Desarrolló una investigación descriptiva de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores y utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC. De los resultados se obtuvo que el clima laboral en el personal de la institución educativa, es favorable con un 50%, en la dimensión realización personal es desfavorable con el 33.33%; en involucramiento laboral es favorable con el 43%; en supervisión del personal es favorable con un 46.67%; en comunicación es favorable con un 50%; y finalmente un 50% indica que el clima laboral en el factor condiciones laborales, es favorable. Se concluye que el nivel del clima Laboral es favorable en todas las dimensiones excepto en la dimensión de realización personal.

Flores (2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología, sustentó la investigación El Clima Laboral en los Operadores Telefónicos de la Central de Emergencias de la Compañía de Seguros RIMAC en Lima Cercado, 2017, siendo el objetivo principal determinar el clima laboral de los operadores telefónicos de la central de emergencias de la compañía de seguros RIMAC en Lima Cercado. Desarrolló una investigación descriptiva, de diseño no experimental y utilizó el instrumento de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. La muestra es de 45 operadores telefónicos y se usó un muestreo censal. Como resultado se obtuvo que, el 55.6% de los operadores telefónicos perciben un clima laboral favorable y el 2.2% lo perciben desfavorable. En lo referente a las dimensiones obtuvo en autorrealización un nivel favorable con el 44% y muy favorable con el 6.67%, en supervisión obtuvo un nivel favorable con un 66.67% y un nivel muy favorable con un 6.67%, en condiciones laborales obtuvo un nivel favorable con un 53.33% y un nivel muy favorable con un 8.89%, en involucramiento laboral y comunicación alcanzó un nivel medio con un

53.33% y un 62.22% respectivamente. Se concluye que en los operadores telefónicos predomina un clima laboral favorable.

Guerrero (2019) en la ciudad de Piura, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología, realizó la Investigación Nivel de Clima Laboral del Personal de la I.E "San Francisco de Asís" Castilla – Piura 2017, siendo el objetivo principal identificar el nivel de clima laboral en el personal de la I.E "San Francisco de Asís" de Castilla -Piura. Desarrolló una investigación cuantitativa, con diseño no experimental, descriptiva y de corte transversal. La población está conformada por todo el personal y el instrumento utilizado es el cuestionario de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. Como resultado se obtuvo que el nivel del clima laboral en el personal se ubica en una categoría favorable con el 56%. En la dimensión realización personal alcanzó un nivel muy favorable de 72%; en la dimensión involucramiento laboral obtuvo un nivel favorable de 40%; en la dimensión supervisión obtuvo un nivel favorable del 44% y muy favorable del 48%; finalmente en la dimensión de condiciones laborables alcanzó un nivel muy favorable con un 56% y favorable de 32%. Se concluye que tanto en el clima laboral como sus dimensiones predomina un clima laboral favorable.

Medina (2017) en la ciudad de Chimbote, en una tesis para optar por el título de licenciada en psicología, realizó la Investigación de Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017, siendo el objetivo principal determinar el nivel de clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote. Desarrolló un tipo de investigación básica, con diseño no experimental y utilizó como instrumento la Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo. La población estuvo conformada por 369 personas y se trabajó con una muestra de 189 trabajadores. Como resultado se obtuvo que el 36.0% presenta un nivel favorable de clima laboral. En cuanto a las dimensiones tenemos que en autorrealización el 38.1% obtuvo un nivel medio, en involucramiento el 41.3% lo califica favorable, en

supervisión el 33.3% alcanzó un nivel favorable, en comunicación el 36.5% lo califica desfavorable y en condiciones laborales el 40.7% obtuvo un nivel medio. Se concluye que el clima laboral que predomina en el personal administrativo es favorable.

1.3. Bases teóricas de clima laboral

1.3.1. Definiciones

A continuación, se detallan algunas definiciones de clima laboral:

Brunet (2009), define clima laboral como un conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras; son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

Para Chiavenato (2006), el clima laboral es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivaciones para determinadas conductas. Así, las dimensiones del Clima Laboral son: Estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo y conflicto. (p.227)

En general se puede definir clima laboral a las percepciones que tienen los trabajadores en temas de liderazgo, trabajo en equipo, empatía, motivación, condiciones de trabajo, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento dentro de cada organización.

El capital humano resulta fundamental para toda organización, por lo que es de suma importancia que estos perciban que su trabajo tiene valor y sientan que las tareas que realizan contribuyen a la consecución de metas y al éxito de la compañía. Esto se logra solo a través de un buen liderazgo y la comprensión de las expectativas del personal por parte de la empresa permitirá sentar las bases para que la organización tome las medidas que sean necesarias para el desarrollo adecuado de los trabajadores. Las expectativas están constituidas por un conjunto de deseos que determinan nuestras actitudes, creencias y condicionan nuestro

comportamiento y es precisamente los comportamientos de los trabajadores los que van a ir siendo parte de un buen o mal clima laboral. (Criollo Fernández, 2014).

En este sentido, una organización es un conjunto de personas que realizan diversas labores, que tienen por finalidad lograr un propósito común. Sin embargo, las personas no se comportan en igual forma, por lo que es esencial que toda organización pueda estudiar las actitudes y percepciones de sus integrantes para tomar medidas correctivas en bien de la motivación de los mismos.

Para Robbins (2009). "El clima laboral es un factor que puede aumentar el compromiso organizacional, y la consistencia del comportamiento del trabajador, lo que claramente es benéfico para una organización" (p.517)

En resumen, un buen clima laboral, brindará como resultado trabajadores motivados y satisfechos en su lugar de trabajo. Esto se verá reflejado en altos niveles de producción, bajo ausentismo y disminución de la rotación del personal.

1.3.2. Teorías del clima laboral

Son muchas las teorías que enmarcan el estudio del clima laboral, y para el presente estudio citaremos las siguientes:

1.3.2.1. Modelo de Sonia Palma

El clima laboral está definido "como la percepción de aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales" (Palma, 2004, p.11).

Las personas satisfechas generan un clima laboral óptimo que permite elevar la productividad en una organización. Para lograr una adecuada medición del clima, Sonia Palma incluyó el diagnóstico de las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con sus

respectivos indicadores.

Asimismo, Palma (2004), señala que la medición del clima laboral como de cualquier otra variable psicológica que con exigencia metodológica se realice, resulta una buena aproximación de una realidad psicosocial, por lo que debemos darle la importancia en tanto nos permite disponer de indicadores válidos y confiables de la salud organizacional y proponer mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional. (p.42)

En su Manual sobre "Escala Clima Laboral CL – SPC, señala que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un clima laboral en función a las percepciones de quienes comparten el mismo ambiente laboral.

Palma (2004) detalla que, para realizar un estudio del clima laboral, se debe considerar los aspectos referidos a las características del medio ambiente de trabajo, a los percibidos directa o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente, a aquellos que repercuten en el comportamiento organizacional y el comportamiento individual y aquellos que forman parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras características organizacionales.

En toda evaluación del clima laboral es importante la participación libre y voluntaria de los involucrados y de ser necesario se debe efectuar un proceso de sensibilización a las personas involucradas antes de comenzar el estudio a fin de que estos tomen conciencia sobre la importancia de tener información precisa sobre el clima de la organización.

1.3.2.2. Teoría de Dos factores de Frederick Herzberg

Según Chiavenato (2009), la teoría de Herzberg señala que las personas están influenciadas por dos factores, los mismos que ayudan a aumentar su satisfacción.

Los factores higiénicos o factores extrínsecos están relacionados con la

insatisfacción en el cargo que incluye el ambiente que rodea a las personas y las condiciones laborales. Este tipo de condiciones las decide la organización, entre las que se puede mencionar la remuneración, beneficios, políticas, relaciones con sus compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación. Cuando estos factores son óptimos sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pero no consiguen elevar consistentemente la satisfacción y aun cuando la logran elevar, no logran que se sostenga por mucho tiempo. Se les denomina higiénicos por ser profilácticos y preventivos: evita la insatisfacción, pero no provoca satisfacción.

Los factores motivacionales o intrínsecos están relacionados por la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta, por ello están bajo el control de las mismas.

Según Chiavenato (2009), cita que la Teoría de Herzberg, involucra los sentimientos relacionados con el crecimiento, desarrollo personal (autorrealización) y mayor responsabilidad; el efecto que producen sobre el comportamiento es mucho más profundo y estable, por lo que cuando son óptimos provocan satisfacción y cuando son precarias la evitan, por ello se les denomina factores de satisfacción. (p. 72)

Como conclusión, se puede señalar que la teoría Herzberg involucra dos factores importantes como son los motivacionales que están en relación a la satisfacción por la función y tareas que desempeña y los higiénicos que tienen que ver con los aspectos de acuerdo al contexto laboral tal como el ambiente de trabajo, remuneración, beneficios recibidos, entre otros. En consecuencia, podemos relacionar como factores intrínsecos, al logro, reconocimiento y la responsabilidad con la satisfacción. En el caso de los factores extrínsecos se puede mencionar a la política y la administración de la compañía, estilo de supervisión, relaciones

interpersonales y condiciones laborales.

1.3.2.3. Teoría de McGregor

Según la teoría de Douglas McGregor, define los estilos de dirección en función de cuál sea la concepción que se tenga del hombre; así pues, a partir de su teoría X y de su teoría Y, señala la existencia de dos estilos de dirección: estilo autoritario y estilo participativo. Chiavenato (2009).

Todos tenemos cierta forma de ver el mundo y McGregor estableció en su teoría que al administrar una empresa se pueden asumir dos posturas, llamadas como teorías X e Y.

La Teoría X, menciona que muchas veces el hombre normal y ordinario tiene aversión natural al trabajo, y que tratará de evitarlo siempre que le sea posible debido a la creencia que es perezoso, poco ambicioso y que tiende a evadir la responsabilidad. Las personas necesitan ser obligadas, dirigidas y hasta amenazadas por castigos para que hagan bien su trabajo, la persona promedio prefiere que lo dirijan, y prefieren no asumir responsabilidades.

En la Teoría Y, las personas pueden aplicarse en el trabajo con naturalidad y procuran asumir responsabilidades desarrollando la creatividad, el ingenio y la imaginación. Esta teoría supone que el trabajo es una actividad humana natural, capaz de brindar placer y realización personal. Según esta teoría, la tarea principal de un administrador consiste en crear un clima favorable para el crecimiento y el desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y reduciendo la supervisión al mínimo.

Por otro lado, Palma (2004) menciona que McGregor, ve estas dos teorías como dos actitudes absolutamente separadas. La teoría Y es difícil de poner en práctica en operaciones grandes de la producción en masa, pero puede ser utilizada

inicialmente en el manejo de encargados y profesionales.

En resumen, se puede concluir que, para McGregor, una sociedad que genera calidad de vida empieza a existir por el reconocimiento básico del ser humano en su dimensión integral, y por tener fe en sus potencialidades. Es de relevante importancia el clima que pueda crear la gerencia o cada gerente, que más allá de su personalidad o su estilo de liderazgo, transmita integridad y coherencia con un conjunto de principios en los que el respeto al ser humano debe ser privilegiado.

1.4. Dimensiones del clima laboral

Palma (2004), considera que la medición del clima laboral incluye cinco dimensiones, las mismas que se determinan en función al análisis estadístico.

1.4.1. Dimensión autorrealización

Palma (2004), considera que "la autorrealización es la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral le permita favorecer su desarrollo tanto personal como profesional de acuerdo a las tareas y perspectivas de futuro" (p.7).

Las oportunidades de progresar en la institución y la ejecución de labores permiten que el personal aprenda y se desarrolle.

Según Maslow (1991) la teoría clásica del instinto aplica el concepto de instinto al comportamiento humano y buscan las raíces de todo comportamiento en los instintos heredados. Asimismo, manifiesta que las necesidades humanas tienen un comportamiento instintivo que por lo general es leve. Maslow enfatiza la necesidad de considerar al hombre en su totalidad y sienta las bases para una teoría humana de la motivación y la jerarquía de las necesidades que plantea se convierta en un modelo ampliamente utilizado en la economía, publicidad y otras aplicaciones de la psicología. Menciona que todas las necesidades humanas se pueden jerarquizar como las físicas (aire, alimento y agua) y posteriormente

siguen la seguridad, el amor, la estima y la autorrealización.

La autorrealización para Maslow es un ideal al que toda persona desea llegar, su satisfacción se produce con la generación de oportunidades para el desarrollo del talento y su potencial. Menciona que las necesidades de autorrealización son más difíciles de describir por ser distintas, únicas y varían además de una persona a otra.

1.4.2. Dimensión involucramiento laboral

Se define al "involucramiento laboral como la identificación de los valores de la organización, así como el comportamiento para con el cumplimiento y desarrollo de la organización" (Palma 2004, P.7).

El involucramiento laboral, es el grado en que los empleados se involucran en sus tareas, las cuales realizan con dedicación y energía y sienten el trabajo como parte esencial de su vida. En este sentido el involucramiento es el grado en que una persona desea tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan.

1.4.3. Dimensión supervisión

"La supervisión se define como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario" (Palma 2004, p.7).

Se puede decir que la supervisión es la actividad que desarrolla una persona al controlar el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr eficacia en la labor y satisfacción mutua. La supervisión requiere del control sistemático mediante acciones de evaluación, orientación, asesoramiento y formación, de carácter administrativo y educativo que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las que tiene autoridad. Una adecuada supervisión permite lograr la mejora del rendimiento de los trabajadores.

1.4.4. Dimensión comunicación

Define la comunicación como "la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad,

coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma" (Palma 2004, p.7).

Una adecuada comunicación permite contar con la información necesaria para cumplir con el trabajo en forma eficiente. Las instituciones deben fomentar y promover la comunicación interna ya que es una herramienta de gran importancia, toda vez que facilita identificar los requerimientos y logros de la organización, así como de sus trabajadores.

1.4.5. Dimensión condiciones laborales

Las condiciones laborales son definidas por Palma "como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas" (Palma 2004, p.7).

En este sentido, se puede mencionar la remuneración en comparación con otras organizaciones y las tecnologías que se disponen para la elaboración del trabajo.

1.5. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, ¿2019?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la dimensión autorrealización, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión involucramiento laboral, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión supervisión, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión comunicación, de clima laboral, en el personal de las áreas de administración de un ministerio peruano, Lima, 2019?

- ¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones laborales, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de clima laboral del personal de las áreas de un ministerio peruano, Lima, 2019.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la dimensión autorrealización, de clima laboral, del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.
- Determinar el nivel de la dimensión involucramiento laboral, de clima laboral, del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.
- Determinar el nivel de la dimensión supervisión, de clima laboral, del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.
- Determinar el nivel de la dimensión comunicación, de clima laboral, del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.
- Determinar el nivel de la dimensión condiciones laborales, de clima laboral, del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.

1.7. Hipótesis

En la presente investigación no se ha considerado formular hipótesis, debido a que es una tesis descriptiva simple y no se requiere establecer hipótesis.

Según Bernal (2010), "Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que (...), surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio" (p.136).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo con diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo.

Es descriptiva; según Hernández, Fernández, Baptista (2010), porque busca especificar las propiedades o características de un grupo de investigación respecto a un hecho en particular para el cual se somete a un análisis.

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal; según Hernández, Fernández, Baptista (2010) es debido a que la presente investigación no está ligada a la manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la observación científica de la variable en un contexto determinado no siendo, éste, provocado intencionalmente por el investigador.

La investigación es de corte transversal porque la recolección de datos será dada el mismo día y en un tiempo determinado de 30 minutos,

Para Hernández et. al (2010) la investigación sigue el método científico de investigación en su modalidad descriptiva de enfoque cuantitativo dado que se rige en una prueba estadística, así como, de métodos empíricos para la recolección de datos numéricos a través de un instrumento.

En el caso del presente estudio, se analizará la variable de clima laboral y las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Figura 1

Diagrama del diseño de investigación



Donde:

M: es la muestra u objeto donde se realizará el estudio

O: es la observación de la muestra

2.2. Unidad del estudio

La unidad de análisis la conforman el grupo de personas o elementos a los que se va a investigar y son la fuente de la información que se va a analizar.

En el presente estudio de investigación, la unidad de análisis es la persona que labora en las áreas administrativas de un ministerio peruano, quien proporcionará la información necesaria para efectuar la medición de la variable clima laboral y sus dimensiones.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

(Tamayo y Tamayo 1997) se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común donde se estudia y se da origen a datos de la investigación. (p.114)

En la presente investigación la población está conformada por el personal de todas las áreas administrativas de un ministerio peruano que asciende a un total de 105 personas.

2.3.2. Muestra

Para Hernández et. al (2014) "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población" (p.175).

En el presente estudio el tamaño de la muestra es de 83 y se obtuvo mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, calculado mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p.qN}{e^2(N-1) + Z^2 p.q}$$

Donde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

Cálculo:

e = 0.05

Z = 1.96 (+/- 5% error)

p = 0.5

q = (1-p) = 0.5

N = 105

n = ?

$$\frac{(0.5 \times 0.5) 1.96^2 \times 105}{(0.05)^2 \times (105 - 1) + 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

n = 83

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Para la presente investigación, se consideró la metodología propuesta por Sonia Palma, autora de la Escala Clima Laboral (CL – SPC), la cual mide el clima laboral y las dimensiones de involucramiento laboral, Supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización. Por el tipo de estudio se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica aplicada fue la encuesta.

La encuesta según Díaz (2001), es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre todos los datos que desea obtener. Se aplica a todos los encuestados las mismas preguntas, en el mismo orden y en situación similar. Realizar las mismas preguntas implica un mayor control sobre lo que se pregunta, razón por la cual la recogida de datos con cuestionario se denomina estandarizada.

En base a la técnica se empleó un instrumento denominado cuestionario, con ítems, para ser respondido de acuerdo a las percepciones de los evaluados sobre clima laboral. La encuesta se construye en relación a los procedimientos de la operacionalización de las variables y la medición se hará de acuerdo a la escala de Likert.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la escala de Likert consiste en medir un conjunto de ítems en tres, cinco o más categorías que se presentan en forma de afirmaciones positivas o negativas.

En este sentido, para la presente investigación se trabajó con 50 ítems, a las cuales se les ha asignado una puntuación: de (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

2.5. Operacionalización de la variable

Para Tamayo y Tamayo (2003) “una variable es un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativa” (p.169).

El presente trabajo está basado en la investigación de la variable clima laboral con sus cinco dimensiones.

Las dimensiones de Palma (2004), en la escala de clima laboral, están plasmadas en la encuesta utilizando la calificación de Likert y contiene 50 ítems.

A continuación, se detalla la operacionalización de la variable que contiene la definición conceptual, operacional, instrumento de medición, dimensiones e indicadores del estudio.

Figura 2

Operacionalización de la variable

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INSTRUMENTO DE MEDICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Clima Laboral | El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales" (Palma 2004, p.5). | La presente investigación pretende medir el clima laboral que existe en el personal administrativo peruano, utilizando como instrumento el cuestionario y los resultados calificarán la variable en alto, medio y bajo. | Instrumento: Cuestionario Técnica aplicada: Encuesta | Autorrealización | Desarrollo personal. Desarrollo profesional |
| | | | | Involucramiento Laboral | Compromiso laboral. Desarrollo laboral. |
| | | | | Supervisión | Apoyo laboral. Orientación laboral. Desempeño laboral. |
| | | | | Comunicación | Fluidez comunicacional. Celeridad comunicacional. Claridad comunicacional. |
| | | | | Condiciones Laborales | Reconocimiento económico. Reconocimiento psicosocial. |

2.6. Validación y confiabilidad del instrumento

2.6.1. Validez

Para determinar la consistencia externa en relación lógica, el instrumento se sometió a juicio de expertos, acreditados en el conocimiento de la variable de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.200).

2.6.2. Validez interna

Se verificó que el instrumento fue construido de la concepción técnica desglosando en dimensiones, indicadores e ítems, así como el establecimiento de su sistema de evaluación en base al objetivo de investigación logrando medir lo que realmente se indicaba en la investigación.

2.6.3. Validez de constructo

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corroboró con la validación del cuestionario. Los resultados del constructo fueron favorables. (Ver Anexo 3).

Tabla 1

Validez del instrumento Clima Laboral

| Validador | Resultado |
|-------------------------------|-----------|
| Mg. Lourdes Frias Ureta | Aplicable |
| Mg. Juan José Zapata Urdiales | Aplicable |
| Mg. José Ismael Vásquez Neyra | Aplicable |

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

2.6.4. Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Carrasco (2010), “el coeficiente podrá estar entre 0 y 1, donde 0 es nula la confiabilidad y el 1 es máxima confiabilidad” (p.56)

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Válido | 83 | 100.0 |
| Excluido^a | 0 | 0.0 |
| Total | 83 | 100.0 |

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 3*Confiabilidad cuestionario clima laboral*

| Dimensión | Alfa de Cronbach |
|---------------|------------------|
| Clima Laboral | 0.972 |
| Total | 0.972 |

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena, es decir, nuestro cuestionario es válido y confiable.

2.7. Procedimiento para la recolección de datos

Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Sonia Palma, para determinar las características del clima laboral del personal administrativo de un ministerio peruano, ubicado en Lima.

Para realizar esta investigación, se obtuvo una autorización de la Secretaría General de la institución. Se aplicó el cuestionario a 83 colaboradores del área administrativa, el día 20 de setiembre de 2019 a las 2:30 p.m. en el auditorio del ministerio y se les otorgó 30 minutos.

Ficha Técnica**Instrumento: Medición de la variable Clima Laboral**

Nombre: Cuestionario para medir el Clima Laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo

Objetivo: Determinar el clima laboral de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.

Lugar de aplicación: Auditorio de un ministerio del Perú

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 30 min.

Descripción del instrumento: Para la variable Clima Laboral, el cuestionario está constituido por 50 preguntas, distribuidas en 10 preguntas para la dimensión autorrealización, 10 preguntas para la dimensión involucramiento laboral, 10 preguntas para la dimensión supervisión, 10 preguntas para la dimensión comunicación y 10 preguntas para la dimensión condiciones laborales; la medición se realizó con la escala Likert, del 1 al 5, considerando cinco categorías como: Total acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Total desacuerdo. (Ver Anexo 1).

Sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices

1. Total desacuerdo = 1 punto
2. En desacuerdo = 2 puntos
3. Indeciso = 3 puntos
4. De acuerdo = 4 puntos
5. Total de acuerdo = 5 puntos

Procedimiento de puntuación: Niveles del Clima Laboral

Favorable (184-250)

Medio (117-183)

Desfavorable (50-116)

Asimismo, los elementos más importantes del proceso de investigación han sido consolidados en la matriz de consistencia. (ver anexo 3)

2.8. Análisis e interpretación de datos

Para realizar el análisis del cuestionario se trasladaron los datos a una hoja de cálculo de Excel para tener las respuestas de manera tabulada. Para el análisis de la información se utilizó el programa SPSS V.25, mediante el cual se presentaron los resultados en tablas y figuras.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) para realizar el análisis de resultados los datos se codifican, se transfieren a una matriz y se procede al análisis cuantitativo de datos mediante un programa estadístico.

2.9. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de esta investigación, se tomó la decisión de no colocar la identificación de las personas en el cuestionario, a modo de respetar la privacidad. Asimismo, las personas convocadas siempre fueron libres de participar y no hubo ningún tipo de coacción.

La recopilación de los datos se realizó con honestidad, manteniendo la evaluación real, obtenida de cada participante, a los que previamente se les informó que su colaboración era valiosa para este trabajo de investigación.

En esta investigación se respetó la propiedad intelectual, opiniones o ideas de todos los autores que han sido mencionados, las fuentes se citaron correctamente según las normas APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

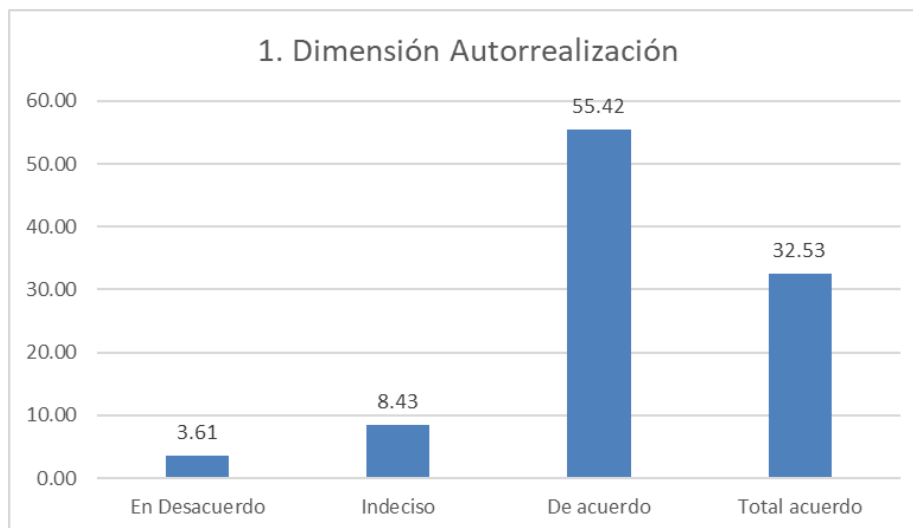
Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión autorrealización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 3 | 3.61 | 3.61 | 3.61 |
| Indeciso | 7 | 8.43 | 8.43 | 12.05 |
| De acuerdo | 46 | 55.42 | 55.42 | 67.47 |
| Total acuerdo | 27 | 32.53 | 32.53 | 100.00 |
| Total | 83 | 100.00 | 100.00 | |

Figura 3

Niveles dimensión autorrealización



Interpretación:

En la tabla N° 4 y figura N° 3 se puede observar que el 55.42% del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra De acuerdo con la Autorrealización, el 32.53% en Total acuerdo, el 8.43% se encuentra Indeciso y el 3.61% En Desacuerdo. Se observa una tendencia favorable.

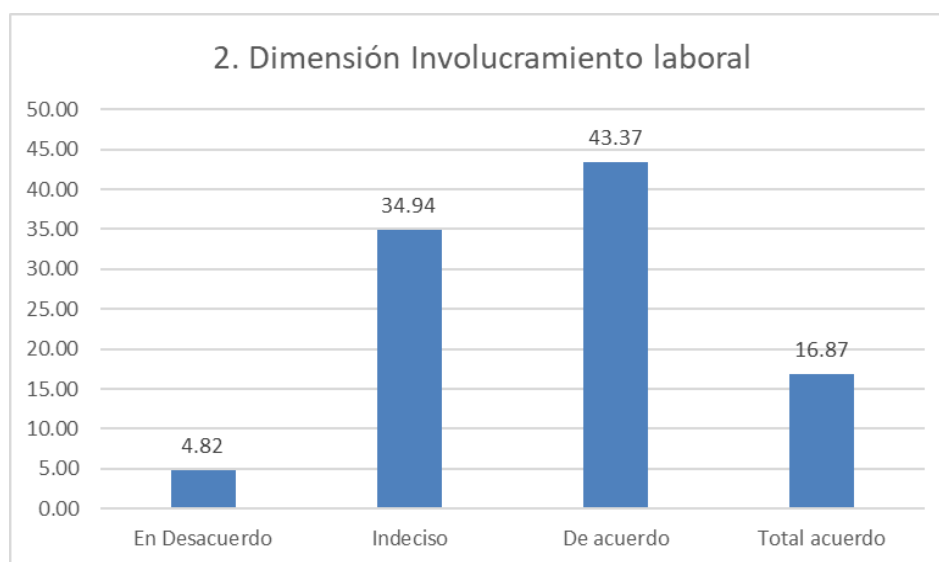
Tabla 5

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión involucramiento laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 4 | 4.82 | 4.82 | 4.82 |
| Indeciso | 29 | 34.94 | 34.94 | 39.76 |
| De acuerdo | 36 | 43.37 | 43.37 | 83.13 |
| Total acuerdo | 14 | 16.87 | 16.87 | 100.00 |
| Total | 83 | 100.00 | 100.00 | |

Figura 4

Niveles dimensión involucramiento laboral



Interpretación:

En la tabla N° 5 y figura N° 4 se puede observar que el 43.37% del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra de acuerdo con el Involucramiento Laboral, el 34.94% se encuentra Indeciso, el 16.87% se encuentra en Total acuerdo y el 4.82% En Desacuerdo. Se observa una tendencia favorable.

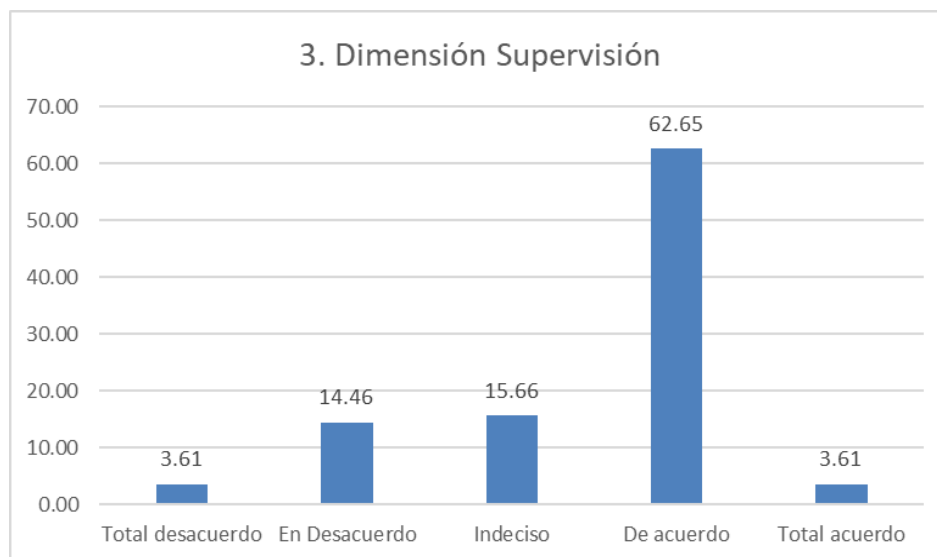
Tabla 6

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión supervisión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 3 | 3.61 | 3.61 | 3.61 |
| En Desacuerdo | 12 | 14.46 | 14.46 | 18.07 |
| Indeciso | 13 | 15.66 | 15.66 | 33.73 |
| De acuerdo | 52 | 62.65 | 62.65 | 96.39 |
| Total acuerdo | 3 | 3.61 | 3.61 | 100.00 |
| Total | 83 | 100.00 | 100.00 | |

Figura 5

Niveles dimensión supervisión



Interpretación:

En la tabla N° 6 y figura N° 5 se puede observar que el 62.65% del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra de acuerdo con la Supervisión, el 15.66% se encuentra Indeciso, el 14.46% se encuentra en Desacuerdo, el 3.61% en Total acuerdo y el 3.61% en Total desacuerdo. Se observa una tendencia favorable.

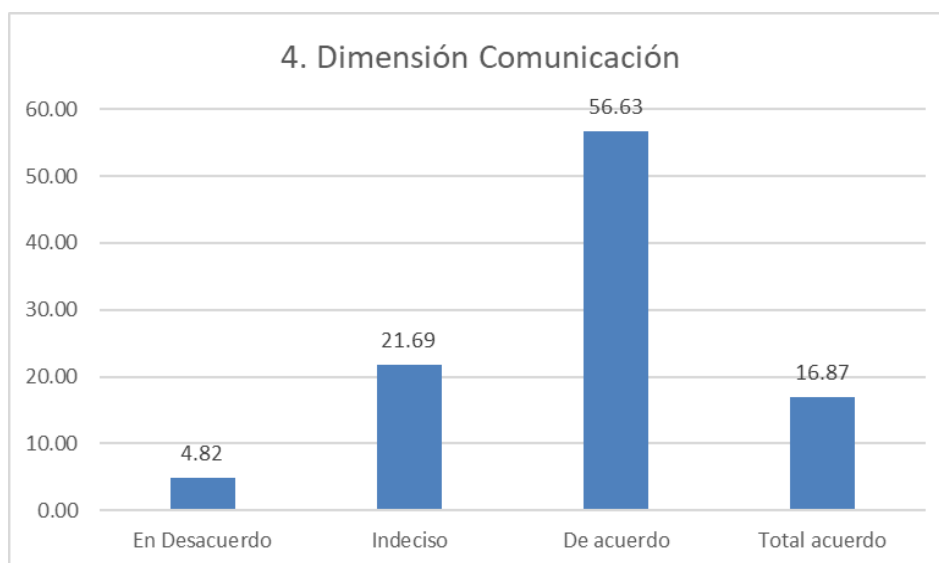
Tabla 7

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión comunicación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 4 | 4.82 | 4.82 | 4.82 |
| Indeciso | 18 | 21.69 | 21.69 | 26.51 |
| De acuerdo | 47 | 56.63 | 56.63 | 83.13 |
| Total acuerdo | 14 | 16.87 | 16.87 | 100.00 |
| Total | 83 | 100.00 | 100.00 | |

Figura 6

Niveles dimensión comunicación



Interpretación:

En la tabla N° 7 y figura N° 6 se puede observar que el 56.63% del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra De acuerdo con la Comunicación, el 21.69% se encuentra Indeciso, el 16.87% en Total acuerdo y el 4.82% se encuentra En Desacuerdo. Se observa una tendencia favorable.

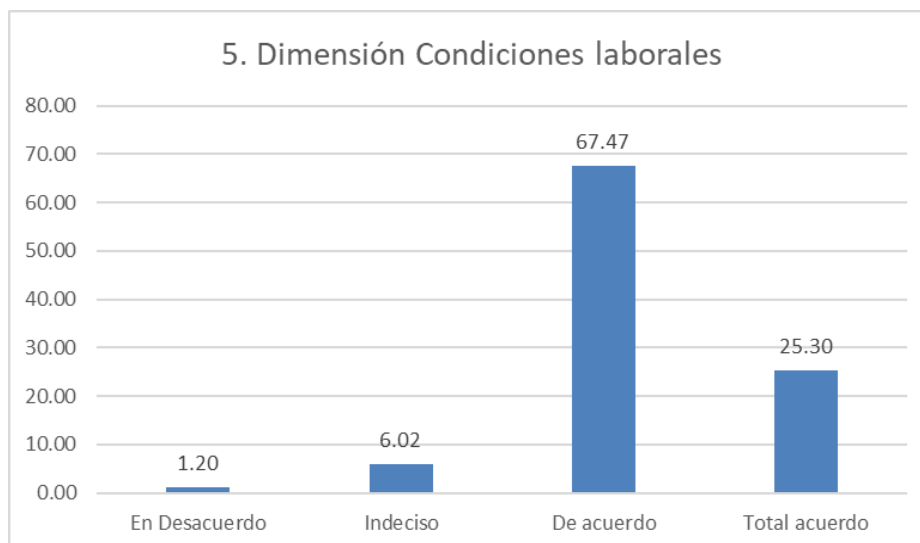
Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión condiciones laborales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En Desacuerdo | 1 | 1.20 | 1.20 | 1.20 |
| Indeciso | 5 | 6.02 | 6.02 | 7.23 |
| De acuerdo | 56 | 67.47 | 67.47 | 74.70 |
| Total acuerdo | 21 | 25.30 | 25.30 | 100.00 |
| Total | 83 | 100.00 | 100.00 | |

Figura 7

Niveles dimensión condiciones laborales



Interpretación:

En la tabla N° 8 y figura N° 7 se puede observar que el 67.47% del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra De acuerdo con las Condiciones Laborales, el 25.30% en Total acuerdo, el 6.02% se encuentra Indeciso y el 1.20% En Desacuerdo. Se observa una tendencia favorable.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A continuación, se detalla la interpretación comparativa de los resultados con los antecedentes, las implicancias teóricas, prácticas, metodológicas y los aspectos relacionados a las limitaciones, así como, los puntos inciertos de la presente investigación.

4.1.1. Interpretación comparativa

En el trabajo de investigación titulado "Clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019, los resultados obtenidos guardan relación con la información de los datos recopilados en los antecedentes citados.

Respecto a la dimensión Autorrealización, el 55.42%, se encuentra de acuerdo, el 32.53% en total acuerdo, el 8.43% está indeciso y el 3.61% en desacuerdo. Por su parte Flores (2018) en su tesis Clima Laboral en los Operadores Telefónicos de la Central de Emergencias de la Compañía Seguros Rímac, Cercado de Lima, concluye que el 6.67% del personal presenta un nivel muy favorable de la dimensión Autorrealización y el 44.44% favorable. Como se puede observar, existen coincidencias entre la presente investigación y el antecedente comparado, donde en ambos casos se sitúa la dimensión de autorrealización en un nivel favorable.

En cuanto a la dimensión involucramiento Laboral, el 43.37%, se encuentra de acuerdo, el 34.94% está indeciso, el 16.87% se muestra en total acuerdo y el 4.82% en desacuerdo. Por su parte Casaverde (2019), en su tesis Clima Laboral en el Personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, concluye que el 46.67% del personal presenta un nivel muy favorable, el 43.33% favorable y el 10% medio. En este caso se demuestra que existe relación entre la presente investigación y el antecedente comparado, debido a que ambos obtuvieron un nivel favorable en dicha dimensión.

En cuanto a la dimensión Supervisión, el 62.65%, se encuentra de acuerdo, el 15.66% está indeciso, el 14.46% se muestra en desacuerdo, el 3.61% en total acuerdo y el 3.61% en total desacuerdo. Por su parte Guerrero (2019), en su tesis Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E "San Francisco de Asís", Castilla – Piura, concluye que el 48% del personal presenta un nivel muy favorable, el 44% favorable, el 4% media y el 4% desfavorable. En este caso se observa que la dimensión Supervisión del antecedente comparado guarda relación directa con la presente investigación, ya que en ambas el nivel de esta dimensión es favorable.

En cuanto a la dimensión Comunicación, el 56.63% se encuentra de acuerdo, el 21.69% está indeciso, el 16.87% en total acuerdo y el 4.82% en desacuerdo. Por su parte Buendía (2018), en su tesis Clima laboral en las y los Trabajadores del área Farmacéutica en una Empresa del Distrito de Santa Anita, concluye que el 10% de los trabajadores está totalmente de acuerdo, 62.9% de acuerdo, el 10.9% indecisos, el 13.3% en desacuerdo y el 2.9% en total desacuerdo. En consecuencia, se observa que la dimensión Comunicación del antecedente comparado, guarda relación directa con la presente investigación, debido a que el resultado en ambos casos es favorable.

Finalmente, en cuanto a la dimensión Condiciones Laborales, el 67.47% se encuentra de acuerdo, el 25.30% en total acuerdo, el 6.02% está Indeciso y el 1.20% en desacuerdo. Por su parte Medina (2017) en su tesis Clima laboral en el personal administrativo de la universidad San Pedro de Chimbote, concluye que el 5.3% del personal presenta un nivel muy favorable, el 32.3% favorable, el 40.7% medio, el 20.6 desfavorable y el 1.1% muy desfavorable. En este caso se observa que la dimensión Condiciones Laborales del antecedente comparado guarda relación directa con la presente investigación, ya que en ambas el nivel de esta dimensión es favorable.

4.1.2. Implicancias

4.1.2.1. Prácticas

La presente investigación, será de gran beneficio para la institución, debido a que contará con información relevante que le permitirá implementar nuevos cambios y estrategias a favor de la motivación y rendimiento del personal.

4.1.2.2. Teóricas

Esta investigación constituirá un aporte teórico importante para futuros estudios, siendo en este caso la dimensión autorrealización la que ha obtenido mayor calificación. En este sentido, el presente estudio permitirá aportar conocimientos teóricos sobre las dimensiones analizadas.

4.1.2.3. Metodológicas

En la parte metodológica esta investigación tuvo como objetivo principal conocer el clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano. El diseño utilizado tiene un alcance descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo y para la recolección de datos se utilizó como instrumento la técnica de la encuesta, la mismo que podrá ser usada en futuras investigaciones.

4.1.3. Limitaciones

En esta investigación, una de las limitaciones fue la falta de manejo y conocimiento del programa SPSS V.25, para procesar y analizar las encuestas realizadas. Para superar esta limitación, se asistió a talleres de capacitación sobre el manejo de dicho programa.

Otra limitación de este tipo de estudio fue que la muestra está constituida por personal administrativo que tiene baja rotación y mayor estabilidad en la institución. Para tener una visión general del clima laboral, se debería hacer un estudio a toda la organización, y posiblemente habría variaciones en los resultados de acuerdo a los obtenidos en el presente estudio.

Finalmente, es importante también resaltar que hay un factor que se podría estudiar en investigaciones a futuro sobre clima laboral, como es la dimensión de trabajo en equipo. Esta

dimensión se debería tomar en cuenta ya que, en los últimos años, debido al trabajo remoto en pandemia, el tipo de actividad laboral fue más individual. Por otro lado, el trabajo en equipo es una fuente de motivación para el personal, mejora las habilidades para la resolución de problemas, incrementa el compromiso de los colaboradores, aumenta la identificación con la cultura corporativa y fomenta el trabajo para conseguir un objetivo común.

4.2. Conclusiones

- El nivel de clima laboral del personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019, es alto. Este resultado se sustenta en que las dimensiones evaluadas, tales como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, alcanzaron una calificación positiva.
- El nivel de la dimensión autorrealización, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra en un nivel alto. Esto demuestra que la mayoría del personal administrativo está satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la institución.
- El nivel de la dimensión involucramiento laboral, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se ubica en un nivel alto. Sin embargo, se debe tener en cuenta que existe un buen número de personal que se encuentra en el nivel medio.
- El nivel de la dimensión supervisión, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se ubica en nivel alto. Esto se debe a que el personal administrativo considera que cuenta con el apoyo y respaldo de sus superiores para resolver cualquier aspecto en forma favorable.
- El nivel de la dimensión Comunicación, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se ubica en un nivel alto. En esta dimensión se puede observar que el personal está satisfecho con el acceso a la información que brinda la institución.
- El nivel de la dimensión Condiciones Laborales, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, se encuentra en un nivel alto. Esto demuestra que el personal administrativo está de acuerdo con las condiciones económicas y recursos que ofrece la institución para el óptimo desempeño laboral.

4.3. Recomendaciones

- Con relación al objetivo general, se recomienda promover un ambiente de trabajo basado en el respeto y reconocimiento a los empleados, fomentando la integración de cada uno de ellos, generando un clima laboral positivo para alcanzar los objetivos que plantea la institución.
- El área de recursos humanos podría trabajar en desarrollar talentos y capacitar al personal que no ha tenido mayores oportunidades para que tengan una mayor proyección en la institución.
- Sería necesario tomar medidas para mejorar la identificación y el compromiso de los trabajadores con las tareas encomendadas.
- Fomentar actividades de integración o talleres con el personal para fortalecer liderazgos, debido a la alta rotación del personal que ocupa cargos de dirección
- Generar herramientas de gestión para que la comunicación sea transversal a todos los niveles de la organización.
- Hacer los esfuerzos necesarios a futuro, para mantener condiciones laborales adecuadas y un nivel salarial competitivo para retener el talento.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Universidad de La Sabana
- Buendía, G. (2018). *Clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2880>
- Brunet, L (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carballo, T. (2019). *Evaluación del clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Comercialización pertenecientes a la Zona Periférica (Agencias: Conocoto y Tumbaco), de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (EEQSA) en el año 2018* [Tesis de Bachiller, Universidad Central del Ecuador, Quito].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17598/1/T-UCE-0007-CPS-077.pdf>
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Casaverde, M. (2019). *Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona*. Piura, 2017 [Tesis de pregrado].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10174>
- Chiavenato, I. (2006), *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos92/sobre-el-comportamiento-organizacional/sobre-el-comportamiento-organizacional.shtml#ixzz3M7eLmWWQ>.
- Chiavenato I. (2009) *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Comercio, E. (06 de setiembre de 2018). Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral. *El comercio*.

<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/productividad-colaboradores-cae-20-mal-clima-laboral-nndc-noticia-554686>

Criollo Fernández, L. M. (2014). Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. <http://docplayer.es/14442427-Climalaboral-y-rotacion-de-personal-motorizado-en-la-empresa-sodetur-s-a.html>

Díaz, V (2001) *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Madrid: ESIC Editorial

Flores, J. (2018). *El clima laboral en los operadores telefónicos de la central de emergencias de la compañía de Seguros Rímac en Lima cercado*, 2017 [Tesis de pregrado]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2480>

Gestión. (07 de febrero de 2019). "Colaboradores pierdes hasta 46% de su tiempo laboral por fallas en su computadora". Gestión. <https://gestion.pe/tecnologia/colaboradores-pierden-46-laboral-fallas-computadora-258004-noticia/#:~:text=Un%20trabajador%20puede%20perder%20hasta,6%20d%C3%ADas%20a%20la%20semana.>

Guerrero, L. (2019). *Nivel del clima laboral en el personal de la I.E. San Francisco de Asís Castilla - Piura 2017* [Tesis de pregrado]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10210>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México McGraw-Hill.

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

México: Mc Graw-Hill.

<https://www.google.com/search?q=sampieri+metodologia+dela+investigacion+pdf&q=sampietri+metodologia+de+la+investigacion&aqs=chrome.1.69i57j0l5.16555j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Izurieta, J. (2017) *Diagnostico y Propuesta de plan de Mejora Del Clima Laboral en la Empresa Ferretería ORBEA Cía. LTDA., 2016* [Tesis de pregrado].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14469/1/UPS-QT12126.pdf>

Mandomedio (2020). “Solo el 55% de profesionales perciben buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto”

<https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/#:~:text=De%20acuerdo%20al%20reciente%20estudio,con%20menor%20comunicaci%C3%B3n%3B%20y%20aqu%C3%AD>

Maslow, A (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Medina, Y. (2017). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017* [Tesis de pregrado].

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4597>

Ñiacasha, E. (2018). *Evaluar el nivel de Clima Laboral presente en la Organización Fabril FAME S.A.* [Tesis de pre grado].

<https://www.slideshare.net/NatihonniMontilla/psicologia-76743864>

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14119/1/T-UCE-0007-PIO38-2018.pdf>

- Obando, D. (2017). *Evaluación del Clima laboral de la Empresa BKB Maquinaria Industrial* S.A. [Tesis de pre grado]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14032/1/T-UCCE-0007-PIO36-2017.pdf>
- Palma, S. (2001). *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP
- Palma, S (2004). *Escala Clima Laboral CI-SPC* (1ª ed.). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Robbins S. (2009) *Comportamiento Organizacional*. (13º ed.). Pearson. Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M., (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Tamayo y Tamayo, M., (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4º ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Zurita, L., Herrán, J (2017) *Evaluar el nivel de clima laboral en el personal administrativo de la empresa G4S Ecuador* [Tesis de pre grado].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13248>

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario para el recojo de datos sobre el Clima Laboral del personal administrativo de un ministerio peruano, Lima, 2019

En este cuestionario hay una serie de preguntas sobre los aspectos del Clima Laboral. Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias.

A continuación, deberá responder marcando con una (X) en la alternativa que usted considere estar:

Total acuerdo (TA) = 5 puntos De acuerdo (A) = 4 puntos Total desacuerdo (TD) =1 punto

Indeciso (I) = 3 puntos En desacuerdo (D) = 2 puntos

| Nº | DIMENSIONES | ITEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
|----|--------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|--|
| | | | TA | A | I | D | TD | |
| 1 | Autorrealización | 1 | Existen oportunidades de progresar en la Institución | | | | | |
| | | 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | | | | | |
| | | 3 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo | | | | | |
| | | 4 | Se valora los altos niveles de desempeño | | | | | |
| | | 5 | El jefe expresa reconocimiento por los logros | | | | | |
| | | 6 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | | | | | |
| | | 7 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | | | | | |
| | | 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal | | | | | |
| | | 9 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | | | | | |
| | | 10 | Se reconocen los logros en el trabajo | | | | | |
| 2 | Involucramiento laboral | 11 | Se siente comprometido con el éxito en la organización | | | | | |
| | | 12 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | | | | | |
| | | 13 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | | | | | |
| | | 14 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | | | | | |
| | | 15 | En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | | | | | |
| | | 16 | Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal | | | | | |
| | | 17 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | | | | | |
| | | 18 | Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | | | | | |
| | | 19 | Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución | | | | | |
| | | 20 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | | | | | |
| 3 | Supervisión | 21 | El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | | | | | |
| | | 22 | En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo | | | | | |
| | | 23 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | | | | | |
| | | 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | | | | | |
| | | 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | | | | | |
| | | 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | | | | | |
| | | 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | | | | | |
| | | 28 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | | | | | |
| | | 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | 30 | Existe un trato justo en la empresa | | | | | | |
| 4 | Comunicación | 31 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | | | | | | |
| | | 32 | En mi oficina la información fluye adecuadamente | | | | | | |
| | | 33 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | | | | | | |
| | | 34 | Existen suficientes canales de información | | | | | | |
| | | 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | | | | | | |
| | | 36 | En la institución, se afronta y superan los obstáculos | | | | | | |
| | | 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación | | | | | | |
| | | 38 | El jefe escucha los planteamientos que se le hacen | | | | | | |
| | | 39 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | | | | | | |
| | | 40 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | | | | | | |
| 5 | Condiciones laborales | 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre si | | | | | | |
| | | 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | | | | | | |
| | | 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad | | | | | | |
| | | 44 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | | | | | | |
| | | 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | | | | | | |
| | | 46 | Existe buena administración de los recursos | | | | | | |
| | | 47 | La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones | | | | | | |
| | | 48 | Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución | | | | | | |
| | | 49 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | | | | | | |
| | | 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros | | | | | | |

Anexo 2

Validez juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: **FRIAS VRETA LOURDES MARJORIE**

1.2. Grado Académico: **MAESTRA EN ADMINISTRACION DE DIRECCION DE PROYECTOS**

1.3. Institución donde labora: **Universidad Privada del Norte**

Especialidad del validador:

1.3.1. Título de la investigación: **"Clima Laboral del Personal de las Áreas Administrativas Del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Sede Central, Lima, 2019"**

1.3.2. Autor del Instrumento: **Sonia Palma**

1.3.3. Instrumento (Variable 1): **Cuestionario de Clima Laboral**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

| Items | Escala | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente si pertenece | 76-100 Si pertenece | Observaciones |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| DIMENSION 1: AUTORREALIZACIÓN | | | | | | |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución | | | | | 100 | |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | | | | | 100 | |
| 3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo | | | | | 95 | |
| 4. Se valora los altos niveles de desempeño | | | | | 100 | |
| 5. El jefe expresa reconocimiento por los logros | | | | | 100 | |
| 6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | | | | | 100 | |
| 7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita | | | | | 100 | |
| 8. La empresa promueve el desarrollo del personal | | | | | 100 | |
| 9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | | | | | 95 | |
| 10. Se reconocen los logros en el trabajo | | | | | 100 | |
| DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | |
| 11. Se siente comprometido con el éxito en la organización | | | | | 100 | |
| 12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | | | | | 95 | |
| 13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | | | | | 100 | |
| 14. Los trabajadores están comprometidos con la organización | | | | | 100 | |
| 15. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | | | | | 100 | |
| 16. Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal | | | | | 100 | |
| 17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | | | | | 100 | |

| UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE | | Elaborado por: Mg. Ana Norberto Lapud | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|-----|
| 18 | Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | | | 100 |
| 19 | Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución | | | 95 |
| 20 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | | | 95 |
| DIMENSION 3: SUPERVISIÓN | | | | |
| 21 | El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | | | 100 |
| 22 | En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo | | | 90 |
| 23 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | | | 100 |
| 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | | | 100 |
| 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | | | 100 |
| 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | | | 100 |
| 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | | | 100 |
| 28 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | | | 100 |
| 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | | | 100 |
| 30 | Existe un trato justo en la empresa | | | 100 |
| DIMENSION 4: COMUNICACIÓN | | | | |
| 31 | Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | | | 100 |
| 32 | En mi oficina la información fluye adecuadamente | | | 100 |
| 33 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | | | 100 |
| 34 | Existen suficientes canales de información | | | 100 |
| 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | | | 100 |
| 36 | En la institución, se afronta y superan los obstáculos | | | 100 |
| 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación | | | 100 |
| 38 | El jefe escucha los planteamientos que se le hacen | | | 100 |
| 39 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | | | 100 |
| 40 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | | | 100 |
| DIMENSION 5: CONDICIONES LABORALES | | | | |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | | | 100 |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | | | 100 |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad | | | 100 |
| 44 | Grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | | | 95 |
| 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | | | 100 |
| 46 | Existe buena administración de los recursos | | | 100 |



Elaborado por
Mg. Ana Homberto Lapuntí

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----|
| 47. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones | | | | 100 |
| 48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución | | | | 90 |
| 49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | | | | 100 |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros | | | | 100 |

PROMEDIO DE VALORACION 98 %

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lento 81-100% |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | 100 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 100 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 90 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 100 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | 100 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos. | | | | | 90 |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 100 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | 100 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | 100 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 14 Septiembre 2019

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07884736

Teléfono N° 063 764 554



Elaborado por
Mg. Ana Humberto Lapuán

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del validador:
- 1.2. Grado Académico:
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

Especialidad del validador:


- 1.3.1. Título de la investigación: "Clima Laboral del Personal de las Áreas Administrativas Del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sede Central, Lima, 2019"
- 1.3.2. Autor del instrumento: Sonia Palma
- 1.3.3. Instrumento (Variable 1): Cuestionario de Clima Laboral

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

| Item | Ítems | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente sí Pertenece | 76-100 Sí pertenece | Observaciones |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|---------------|
| DIMENSION 1: AUTORREALIZACIÓN | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | | | | 90 | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | | | | 90 | |
| 3 | Se planifica en detalle los objetivos y las acciones para lograrlos | | | | 90 | |
| 4 | Se valoran los altos niveles de desempeño | | | | 95 | |
| 5 | El jefe expresa reconocimiento por los logros | | | | 95 | |
| 6 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | | | | 95 | |
| 7 | Las áreas promueven la capacitación que se necesita | | | | 95 | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal | | | | 90 | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | | | | 90 | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo | | | | 90 | |
| DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | |
| 11 | Se siente comprometido con el éxito en la organización | | | | 95 | |
| 12 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | | | | 90 | |
| 13 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | | | | 90 | |
| 14 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | | | | 90 | |
| 15 | En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | | | | 90 | |
| 16 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | | | | 95 | |
| 17 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | | | | 95 | |

| UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE | | Mg. Ana Humberto Lapurdí | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|
| 18 | Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | | 90 |
| 19 | Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución | | 90 |
| 20 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | | 95 |
| DIMENSION 3: SUPERVISIÓN | | | |
| 21 | El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | | 95 |
| 22 | En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo | | 95 |
| 23 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | | 95 |
| 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | | 90 |
| 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | | 90 |
| 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | | 95 |
| 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | | 95 |
| 28 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | | 95 |
| 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | | 90 |
| 30 | Existe un trato justo en la empresa | | 90 |
| DIMENSION 4: COMUNICACIÓN | | | |
| 31 | Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | | 90 |
| 32 | En su oficina la información fluye adecuadamente | | 95 |
| 33 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | | 95 |
| 34 | Existen suficientes canales de información | | 90 |
| 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | | 90 |
| 36 | En la institución, se afronta y superan los obstáculos | | 95 |
| 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación | | 95 |
| 38 | El jefe escucha los planteamientos que se le hacen | | 95 |
| 39 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | | 95 |
| 40 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | | 95 |
| DIMENSION 5: CONDICIONES LABORALES | | | |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | | 90 |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | | 90 |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad | | 95 |
| 44 | Grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | | 95 |
| 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | | 95 |
| 46 | Existe buena administración de los recursos | | 95 |



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

Elaborado por:
Mg. Ana Humberto López

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|
| 47 | La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones | | | 4,5 |
| 48 | Las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución | | | 4,5 |
| 49 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | | | 4,5 |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño e ingresos | | | 4,5 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN 42,40 %

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO


| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|------------------|----------------------|
| 1 CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y específicos | | | | | 48 |
| 2 OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | 48 |
| 3 ACTUALIDAD | Adecuado al estado de la ciencia y la tecnología | | | | | 45 |
| 4 EFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 48 |
| 5 INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 48 |
| 6 CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | 48 |
| 7 COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 48 |
| 8 METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 48 |
| 9 PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación | | | | | 48 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN 97,30 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 18.07.2019



Firma del Experto Informante

DNI N° 25794111

Teléfono N° 980312051

NBA Juan Diego Zurita Urdiale

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *VAQUEZ NEVIA JOSE ISMAEL*
- 1.2. Grado Académico: *MAESTRO*
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte

Especialidad del validador:

- 1.3.1. Título de la investigación: "Clima Laboral del Personal de las Áreas Administrativas Del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Sede Central, Lima, 2019"
- 1.3.2. Autor del Instrumento: Sonia Palma
- 1.3.3. Instrumento (Variable 1) Cuestionario de Clima Laboral

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Clima Laboral

| Items | Escala | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente sí pertenece | 76-100 Sí pertenece | Observaciones |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| DIMENSION 1: AUTORREALIZACIÓN | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución | | | | 98 | |
| 2 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | | | | 98 | |
| 3 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | | | | 95 | |
| 4 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos | | | | 90 | |
| 5 | Se valoran los altos niveles de desempeño | | | | 98 | |
| 6 | El jefe expresa reconocimiento por los logros | | | | 97 | |
| 7 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | | | | 98 | |
| 8 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita | | | | 98 | |
| 9 | La empresa promueve el desarrollo del personal | | | | 96 | |
| 10 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | | | | 97 | |
| 11 | Se reconocen los logros en el trabajo | | | | 98 | |
| DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | |
| 12 | Se siente comprometido con el éxito en la organización | | | | 97 | |
| 13 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | | | | 98 | |
| 14 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | | | | 95 | |
| 15 | Los trabajadores están comprometidos con la organización | | | | 97 | |
| 16 | En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | | | | 98 | |
| 17 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | | | | 96 | |
| 18 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | | | | 97 | |

| UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE | | Elaborado por Mg. Ana Nomberto Laputti | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----|
| 18 | Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | | 97 |
| 19 | Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución | | 98 |
| 20 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | | 95 |
| DIMENSION 3: SUPERVISIÓN | | | |
| 21 | El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | | 98 |
| 22 | En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo | | 98 |
| 23 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | | 92 |
| 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | | 95 |
| 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | | 97 |
| 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | | 95 |
| 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | | 97 |
| 28 | Los objetivos de trabajo están claramente definidos | | 98 |
| 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | | 98 |
| 30 | Existe un trato justo en la empresa | | 98 |
| DIMENSION 4: COMUNICACIÓN | | | |
| 31 | Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | | 95 |
| 32 | En mi oficina la información fluye adecuadamente | | 95 |
| 33 | En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | | 98 |
| 34 | Existen suficientes canales de información | | 95 |
| 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | | 95 |
| 36 | En la institución, se afronta y superan los obstáculos | | 97 |
| 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación | | 98 |
| 38 | El jefe escucha los planteamientos que se le hacen | | 97 |
| 39 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | | 95 |
| 40 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización | | 96 |
| DIMENSION 5: CONDICIONES LABORALES | | | |
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí | | 97 |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores | | 98 |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad | | 98 |
| 44 | Grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | | 97 |
| 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | | 98 |
| 46 | Existe buena administración de los recursos | | 96 |



Elaborado por
Mg. Ana Nomberto Lapardi

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|--|
| 47. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones | | | | 98 | |
| 48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución | | | | 96 | |
| 49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | | | | 95 | |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros | | | | 97 | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

1.3.4. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61- 80% | Excelente lente 81-100% |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------|----------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | 98 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 97 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | 97 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 98 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 96 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | 95 |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 97 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 98 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | 96 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 13.07.2019

Firma del Experto Informante

DNI N° 69543381

Teléfono N° 998788389

Anexo 2

Matriz de consistencia: Clima Laboral en el Personal de las Áreas Administrativas de un Ministerio Peruano, Lima, 2019

| Problema General | Objetivo General | Variable: Clima Laboral | | | | TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO | POBLACION Y MUESTRA | TECNICAS E INSTRUMENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|----------|-------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------|---------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Dimensiones | Indicadores | Items / Índices | Niveles o rangos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión autorrealización, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión involucramiento laboral, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión supervisión, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión comunicación, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones laborales, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019?</p> | <p>Determinar el nivel de clima laboral en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión autorrealización, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión involucramiento laboral, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión supervisión, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión comunicación, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión condiciones laborales, de clima laboral, en el personal de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items / Índices</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autorrealización</td> <td>Desarrollo personal y profesional</td> <td>1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46</td> <td>Totalmente de Acuerdo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Involucramiento laboral</td> <td rowspan="2">Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.</td> <td rowspan="2">2,7,12,17, 22,27,32, 37,42,47</td> <td>De acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Supervisión</td> <td rowspan="2">Apoyo y orientación en las tareas. Evaluación del trabajo.</td> <td rowspan="2">3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48</td> <td>En desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Total Desacuerdo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comunicación</td> <td rowspan="3">Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma</td> <td rowspan="3">4,9,14,19, 24,29,34, 39,44,49</td> <td>Baremos Alto (184-250)</td> </tr> <tr> <td>Medio (117-183)</td> </tr> <tr> <td>Bajo (50-116)</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td> <td>Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios</td> <td>5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones | Indicadores | Items / Índices | Niveles o rangos | Autorrealización | Desarrollo personal y profesional | 1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46 | Totalmente de Acuerdo | Involucramiento laboral | Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. | 2,7,12,17, 22,27,32, 37,42,47 | De acuerdo | Indeciso | Supervisión | Apoyo y orientación en las tareas. Evaluación del trabajo. | 3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48 | En desacuerdo | Total Desacuerdo | Comunicación | Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma | 4,9,14,19, 24,29,34, 39,44,49 | Baremos Alto (184-250) | Medio (117-183) | Bajo (50-116) | Condiciones laborales | Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios | 5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50 | | <p>Metodología:</p> <p>Tipo de investigación La presente investigación es de tipo descriptiva. Hernández et al (2010, p. 388)</p> <p>Diseño de la investigación El Diseño del estudio es no experimental y es de corte transversal o transeccional.</p> <p>En concordancia con Hernández et al (2010) es Diseño no experimental, transeccional.</p> <p>Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional debido a que los datos obtenidos serán recogidos en un solo momento y en un tiempo único.</p> | <p>Población: Hernández et al (2010), dice que, "población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo" (p.174).</p> <p>La poblacional para la presente investigación, está conformada por 105 personas de las áreas administrativas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos sede central, Lima, 2019.</p> <p>Muestra Hernández et al (2010), dice que muestra es "Es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta" (p.173).</p> <p>La muestra es la cantidad significativa que se extrae de la totalidad de la población.</p> <p>La muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, el tamaño de la muestra es de 83 personas de las áreas administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019. De acuerdo a lo expresado por Hernández et al (2010) fue determinado estadísticamente y calculado mediante la aplicación de la fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$ | <p>Instrumento: Medición de la variable Clima Laboral</p> <p>Nombre: Cuestionario para medir el Clima Laboral</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo</p> <p>Objetivo: Determinar el Clima Laboral de las Áreas Administrativas de un ministerio peruano, Lima, 2019</p> <p>Lugar de aplicación: Auditorio de un ministerio peruano</p> <p>Forma de aplicación: Directa</p> <p>Duración de la Aplicación: 30 min.</p> <p>Descripción del instrumento: Para medir la variable Clima Laboral, el cuestionario está constituido por 50 preguntas, distribuidas de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 preguntas para medir la dimensión autorrealización - 10 preguntas para medir la dimensión involucramiento laboral - 10 preguntas para medir la dimensión Supervisión - 10 preguntas para medir la dimensión comunicación - 10 preguntas para medir la dimensión condiciones laborales. <p>La medición se realizó con la escala Likert, del 1 al 5, considerando cinco categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Total desacuerdo. <p>Las respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices</p> |
| Dimensiones | Indicadores | Items / Índices | Niveles o rangos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autorrealización | Desarrollo personal y profesional | 1,6,11,16, 21,26,31, 36,41,46 | Totalmente de Acuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Involucramiento laboral | Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. | 2,7,12,17, 22,27,32, 37,42,47 | De acuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Indeciso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisión | Apoyo y orientación en las tareas. Evaluación del trabajo. | 3,8,13,18, 23,28,33, 38,43,48 | En desacuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Total Desacuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comunicación | Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma | 4,9,14,19, 24,29,34, 39,44,49 | Baremos Alto (184-250) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Medio (117-183) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Bajo (50-116) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Condiciones laborales | Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios | 5,10,15,20, 25,30,35, 40,45,50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 4

Tabulación de cuestionario

| N | AUTORRELACIÓN | | | | | | | | | INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | | | | SUPERVISIÓN | | | | | | | | | COMUNICACIÓN | | | | | | | | | CONDICIONES LABORALES | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | | |
| E1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | | | |
| E3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | | | |
| E4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | |
| E5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| E6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | | | | |
| E7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | |
| E8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | | |
| E9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | |
| E10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| E11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| E12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | | | |
| E13 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| E14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | |
| E15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| E16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | | | |
| E17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| E18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | |
| E19 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | | |
| E20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | | | |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Existen oportunidades de progresar en la Institución | 186.48 | 748.765 | 0.665 | 0.971 |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados | 186.77 | 735.666 | 0.795 | 0.971 |
| 3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo | 186.65 | 746.864 | 0.668 | 0.971 |
| 4. Se valora los altos niveles de desempeño | 186.84 | 730.670 | 0.834 | 0.971 |
| 5. El jefe expresa reconocimiento por los logros | 186.83 | 737.069 | 0.742 | 0.971 |
| 6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse | 186.23 | 758.179 | 0.614 | 0.971 |
| 7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita | 187.11 | 740.073 | 0.727 | 0.971 |
| 8. La empresa promueve el desarrollo del personal | 186.98 | 741.536 | 0.682 | 0.971 |
| 9. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras | 186.96 | 741.865 | 0.715 | 0.971 |
| 10. Se reconocen los logros en el trabajo | 186.96 | 739.499 | 0.732 | 0.971 |
| 11. Se siente comprometido con el éxito en la organización | 186.08 | 769.151 | 0.429 | 0.972 |
| 12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo | 186.55 | 765.299 | 0.449 | 0.972 |
| 13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización | 186.67 | 756.856 | 0.587 | 0.971 |
| 14. Los trabajadores están comprometidos con la organización | 186.60 | 759.194 | 0.460 | 0.972 |
| 15. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día | 186.53 | 757.008 | 0.615 | 0.971 |
| 16. Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal | 186.30 | 752.335 | 0.731 | 0.971 |
| 17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante | 186.23 | 755.569 | 0.649 | 0.971 |
| 18. Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal | 186.17 | 759.459 | 0.574 | 0.971 |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-------|-------|
| 19. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución | 186.49 | 750.229 | 0.662 | 0.971 |
| 20. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral | 186.34 | 751.982 | 0.628 | 0.971 |
| 21. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan | 186.61 | 736.142 | 0.830 | 0.971 |
| 22. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo | 186.95 | 738.437 | 0.827 | 0.971 |
| 23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea | 186.72 | 741.398 | 0.804 | 0.971 |
| 24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo | 187.12 | 742.961 | 0.729 | 0.971 |
| 25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas | 186.80 | 743.628 | 0.761 | 0.971 |
| 26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | 186.92 | 757.005 | 0.507 | 0.972 |
| 27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo | 186.83 | 767.825 | 0.344 | 0.972 |
| 28. Los objetivos de trabajo están claramente definidos | 186.66 | 752.860 | 0.682 | 0.971 |
| 29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos | 186.55 | 762.348 | 0.513 | 0.972 |
| 30. Existe un trato justo en la empresa | 186.72 | 740.056 | 0.777 | 0.971 |
| 31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | 186.35 | 768.474 | 0.420 | 0.972 |
| 32. En mi oficina la información fluye adecuadamente | 186.59 | 751.806 | 0.676 | 0.971 |
| 33. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa | 186.48 | 761.375 | 0.494 | 0.972 |
| 34. Existen suficientes canales de información | 186.54 | 753.398 | 0.713 | 0.971 |
| 35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía | 186.72 | 744.788 | 0.647 | 0.971 |
| 36. En la institución, se afronta y superan los obstáculos | 186.52 | 751.521 | 0.755 | 0.971 |
| 37. La institución fomenta y promueve la comunicación | 186.65 | 751.986 | 0.692 | 0.971 |
| 38. El jefe escucha los planteamientos que se le hacen | 186.66 | 741.031 | 0.789 | 0.971 |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-------|-------|
| 39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas | 186.57 | 755.541 | 0.599 | 0.971 |
| 40. Se conocen los avances en otras áreas de la organización | 186.78 | 756.538 | 0.537 | 0.972 |
| 41. Los compañeros de trabajo cooperan entre si | 186.29 | 766.623 | 0.472 | 0.972 |
| 42. Los objetivos de trabajo son retadores | 186.28 | 763.471 | 0.619 | 0.971 |
| 43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad | 186.66 | 755.934 | 0.637 | 0.971 |
| 44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | 186.23 | 766.984 | 0.499 | 0.972 |
| 45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede | 186.23 | 764.081 | 0.614 | 0.971 |
| 46. Existe buena administración de los recursos | 186.45 | 759.567 | 0.540 | 0.972 |
| 47. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones | 186.42 | 760.344 | 0.544 | 0.972 |
| 48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución | 186.24 | 763.697 | 0.568 | 0.972 |
| 49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo | 186.43 | 768.541 | 0.398 | 0.972 |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros | 186.70 | 753.115 | 0.491 | 0.972 |