

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Comunicación Social



“PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA RESPECTO AL CLIMA LABORAL - AREQUIPA, 2018”

Tesis presentada por los Bachilleres:

Aguilar Cruz Claudia Cecilia

Llaza Corrales Marco Alexei

Para optar el Título Profesional de:

Licenciados en Comunicación Social

Con mención en Relaciones Públicas.

Asesor: Doris Cornejo Paredes

Arequipa – Perú

2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

DICTAMEN DE PLAN DE TESIS

VISTO:

El Plan de TESIS titulado:

“Percepción de los Trabajadores de la Universidad Católica de Santa María Respecto al Clima Laboral, Arequipa 2018” presentado por los señores Bachilleres: **CLAUDIA CECILIA AGUILAR CRUZ Y MARCO ALEXEI LLASA CORRALES**; con el que pretenden optar el Título Profesional de Licenciados en Comunicación Social, con mención en Relaciones Públicas en concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Comunicación Social, hemos procedido a revisarlo desde una perspectiva metodológica, hecho que nos permite formular lo siguiente:

OBSERVACIONES

I. ASPECTO FORMAL

1. En la caratula corregir solo una mención, según el plan de estudios no podrían acceder a la de comunicación organizacional, porque no existe.
2. El proyecto se ciñe al esquema propuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades.
3. Al margen del contenido, hay error de sintaxis en la redacción del tema de investigación.


II. DE CONTENIDO


1. Revisar la validez y desagregado de variables e indicadores.
2. Marco teórico incompleto, también debe corregir citas textuales y reconocer texto que pertenecen a otros autores y los presenta como propios.
3. Revisar la determinación de muestra, ya que estudiara tres grupos distintos, por lo tanto debe ser proporcional.

DICTAMEN:

APROBADO, no obstante recomendamos que resuelvan las observaciones

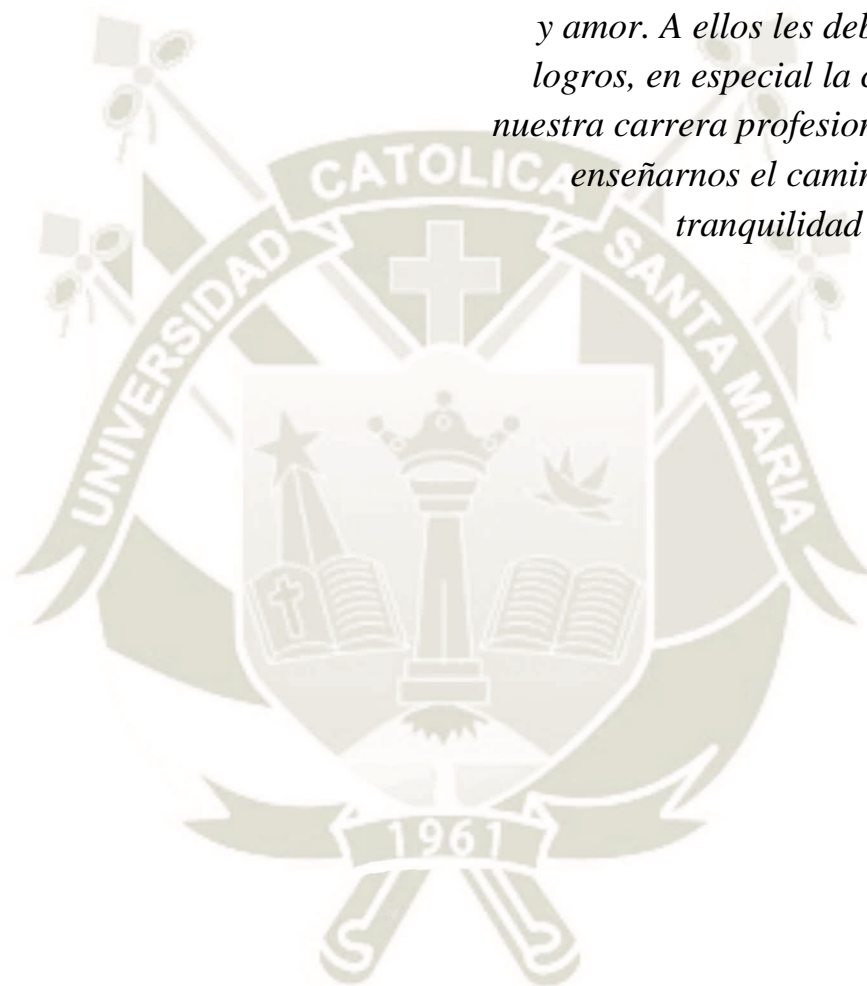
Arequipa, 07 de diciembre 2018


Dr. Victor Luna Alatrística
Docente Dictaminador


Mgter Doris Cornejo Paredes
Docente Dictaminador

DEDICATORIA

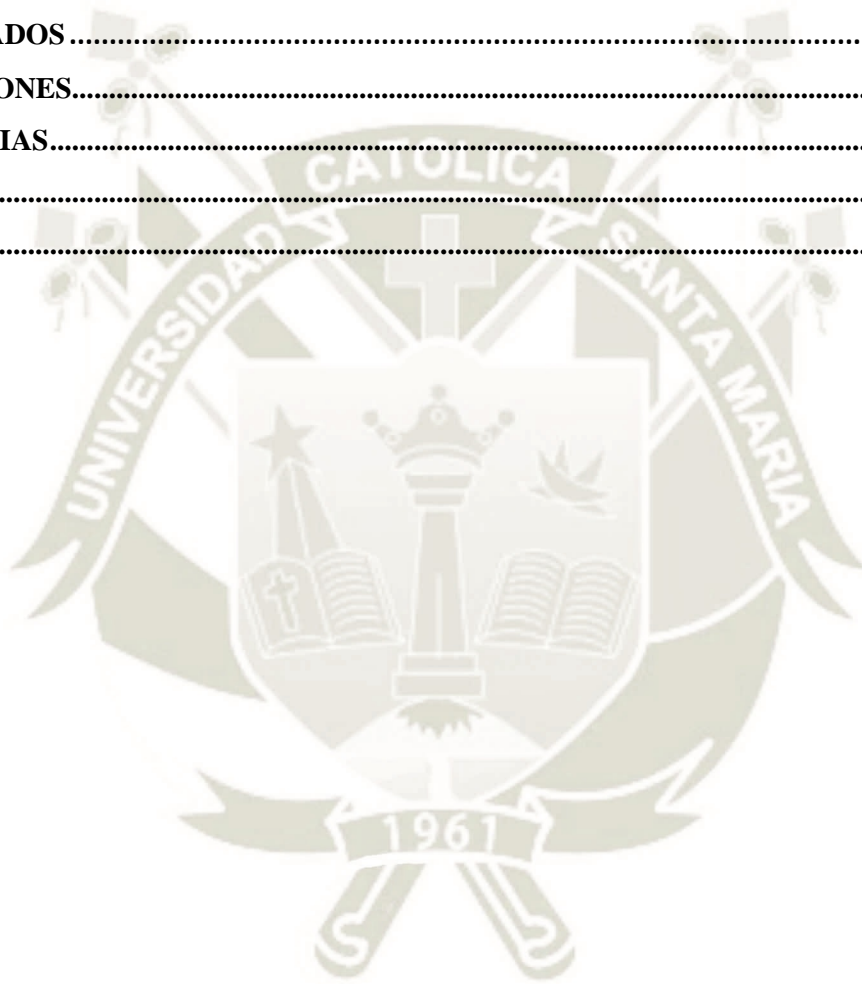
A nuestros padres, por formarnos como personas y por motivarnos con confianza y amor. A ellos les debemos nuestros logros, en especial la culminación de nuestra carrera profesional. A Dios por enseñarnos el camino a seguir con tranquilidad y la paciencia.



ÍNDICE

RESUMEN.....	1
SUMMARY	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1 Enunciado.....	2
1.2 Variables e indicadores.....	2
1.3 Interrogantes.....	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. OBJETIVOS.....	6
3.1 Objetivo principal.....	6
3.2 Objetivos específicos.....	6
4. MARCO DE REFERENCIA	7
4.1. Marco institucional.....	7
5. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	20
5.1 Infraestructura y ambiente.....	22
5.2 Salud y seguridad laboral.....	25
5.3 Relaciones interpersonales.....	30
5.4 Estilo de dirección.....	36
5.5 Autorrealización.....	45
6. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	55
TESIS 1:.....	55
CAPÍTULO II	58
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	58
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	59
1.1 Técnica:.....	59
1.2 Instrumento:.....	59
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	59

2.1	Ámbito de localización.....	59
2.2	Unidades de estudio.....	60
3.	ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	62
3.1	Criterios y procedimientos de recolección de datos.....	62
3.2	Procesamiento de la información.....	62
CAPÍTULO III.....		63
RESULTADOS.....		63
CONCLUSIONES.....		88
SUGERENCIAS.....		91
Bibliografía.....		92
ANEXOS.....		97



RESUMEN

La actual investigación titulada “Percepción de los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María respecto al clima laboral - Arequipa, 2018” pretende decretar y describir el nivel de clima laboral divisado por el personal de la mencionada casa de estudios, para de esta manera, conocer la apreciación acerca del entorno y espacio físico en el que se desarrolla el quehacer cotidiano.

Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó el cuestionario o formulario de preguntas como instrumento, el cual se aplicó a una muestra de 218 trabajadores de la universidad.

Los resultados obtenidos de la tesis se presentan en 24 cuadros y gráficos estadísticos, con sus interpretaciones correspondientes, a través de las cuales analizamos la percepción de los empleados.

Los resultados arrojaron que más del 60% del personal considera positivo el clima laboral en su área de trabajo, sin embargo, existen factores que requieren ser mejorados. Por otro lado, se pudieron identificar elementos “fortaleza”.

De esta información se pudo deducir que el clima laboral representa ligamen y obstrucción para el buen desempeño de la universidad, llegando a ser el elemento de distinción e influjo en la conducta de los asalariados.

Palabras clave:

Clima laboral, ambiente, trabajador, percepción, trabajo.

SUMMARY

The current research entitled "Perception of the workers of the Catholic University of Santa Maria regarding the work climate - Arequipa, 2018" aims to decree and describe the level of work climate seen by the staff of the aforementioned house of studies, in this way, know the appreciation about the environment and physical space in which the daily work is carried out.

For the collection of data, the survey technique was used and the questionnaire or questionnaire was used as an instrument, which was applied to a sample of 218 university workers.

The results obtained from the thesis are presented in 24 statistical tables and graphs, with their corresponding interpretations, through which we analyze the perception of employees.

The results showed that more than 60% of the staff considers the work environment positive in their work area, however, there are factors that need to be improved. On the other hand, "strength" elements could be identified.

From this information it was possible to deduce that the work environment represents a link and obstruction for the good performance of the university, becoming the element of distinction and influence on the behavior of the employees.

Keywords:

Work environment, environment, worker, perception, work

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el clima laboral es uno de los temas que mayor tendencia e interés ha suscitado en las ciencias del comportamiento organizacional. La empresa competitiva de hoy es aquella que está orientada hacia su equipo humano.

Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con elementos que pueden ser optimizados internamente, es relevante conocer el clima organizacional, el que además permitirá detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

La presente investigación que lleva como título: “PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA RESPECTO AL CLIMA LABORAL - AREQUIPA, 2018” es un estudio perteneciente a la especialidad de Relaciones Públicas, el cual nos permitirá analizar, determinar y describir el nivel de clima laboral percibido, teniendo como unidad de estudio al personal de la Universidad Católica de Santa María.

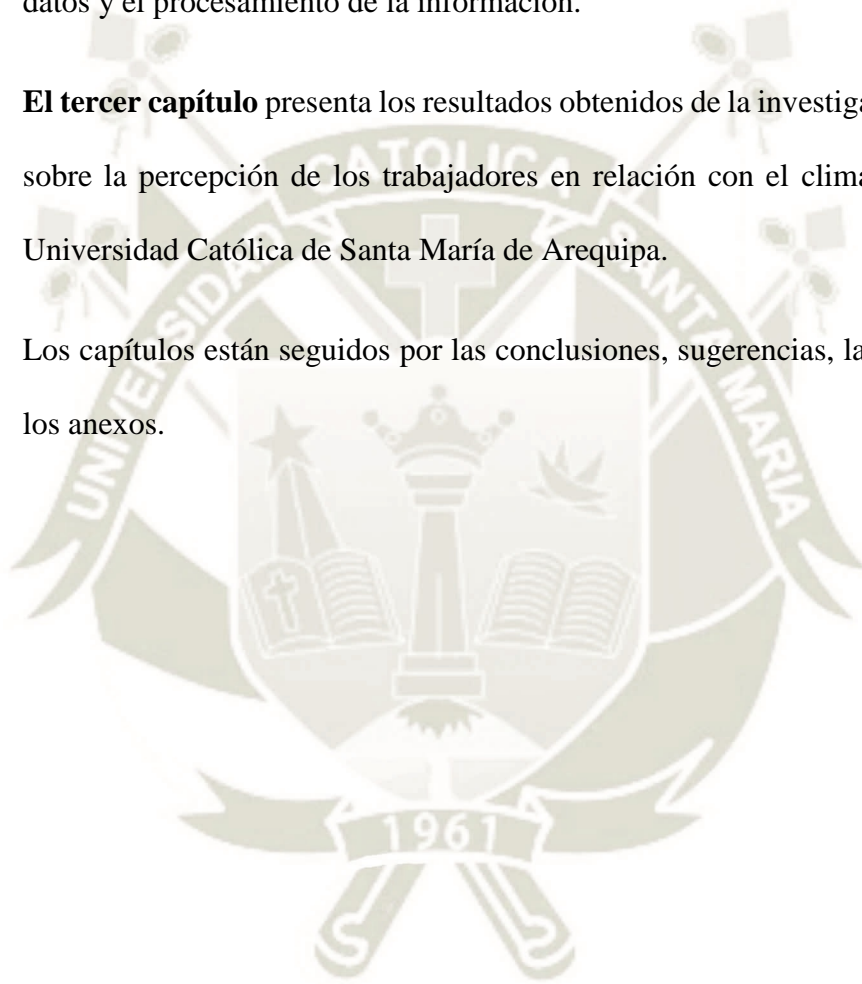
La siguiente tesis está comprendida por 3 capítulos, los cuales se precisan a continuación:

El primer capítulo contiene aspectos generales del objeto de estudio; está comprendido por el problema sobre el cual se trabajó, el enunciado de la investigación, el cuadro de variable, indicadores y subindicadores, las interrogantes y objetivos, además de los fundamentos teóricos sobre el clima organizacional, el marco institucional y los antecedentes investigativos.

En el segundo capítulo, se abordan los aspectos operacionales, los mismos que comprenden las técnicas e instrumentos empleados, el campo de verificación, en el que se detalla el ámbito de localización y las unidades de estudio. En este capítulo, encontraremos también las estrategias utilizadas para la recolección de datos y el procesamiento de la información.

El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos de la investigación realizada sobre la percepción de los trabajadores en relación con el clima laboral en la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

Los capítulos están seguidos por las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y los anexos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PROBLEMA

1.1 Enunciado

“Percepción de los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María respecto al clima laboral - Arequipa, 2018”.

1.2 Variables e indicadores

Variable	Indicadores	Sub indicadores
Clima laboral	Infraestructura y ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones y espacios ▪ Condiciones termohigrométricas ▪ Iluminación
	Salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden y limpieza ▪ Ergonomía ▪ Sistema de seguridad ▪ Riesgos
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Conflictos laborales ▪ Cooperación entre diversas áreas ▪ Comunicación interna
	Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de control y supervisión ▪ Trato adecuado ▪ Reconocimiento por buen desempeño ▪ Flexibilidad y tolerancia

	<p>Autorrealización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad de ascenso y progreso ▪ Estabilidad laboral ▪ Interés en el éxito del empleado ▪ Capacitación
	<p>Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horario ▪ Tecnologías, instrumentos y herramientas. ▪ Remuneración ▪ Cumplimiento de derechos laborales ▪ Descanso/ Vacaciones

**Recopilación de las dimensiones de Clima Laboral consideradas por los autores: Likert, Opperman, Schneider, Bartlett, Pritchard, Karasick, Halpin, Crofts, Browsers y Taylor.*

1.3 Interrogantes

2.1 Interrogante general

☞ ¿Qué percepción tienen los trabajadores acerca del clima laboral en la Universidad Católica de Santa María, 2018?

2.2 Interrogantes específicas

☞ ¿Cuál es la apreciación del personal en relación a la infraestructura y ambiente de trabajo en la Universidad Católica de Santa María, 2018?

☞ ¿Qué opinión tienen los trabajadores referentes a la salud y seguridad laboral existente en la Universidad Católica de Santa María, 2018?

☞ ¿Cómo consideran los trabajadores las relaciones interpersonales que se mantienen en la Universidad Católica de Santa María, 2018?

- ☞ ¿Cuál es la opinión del personal sobre el estilo de dirección en la Universidad Católica de Santa María, 2018?
- ☞ ¿Cómo son percibidas las posibilidades de autorrealización por los trabajadores en la Universidad Católica de Santa María, 2018?
- ☞ ¿Cómo percibe el personal las condiciones laborales en la Universidad Católica de Santa María, 2018?

2. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones, sin importar el rubro al que pertenezcan, poseen un componente en común: están constituidas por personas, quienes representan a los recursos humanos que toda empresa requiere para un adecuado funcionamiento. El talento humano, es la pieza fundamental y el capital más importante de cualquier organización. De otro lado, lo que diferencia a una de otra, son los trabajadores quienes poseen conocimientos y habilidades diversas, sólo es mediante ellos que los demás recursos se puedan emplear con efectividad.

La presente investigación tiene relevancia científica, debido a que actualmente, el clima laboral, es la materia que mayor tendencia e interés ha suscitado en las ciencias del comportamiento organizacional y desempeño laboral, no basta con tener opiniones aisladas, es necesario valorarlas y medirlas para determinar el nivel de clima organizacional que prevalece en la universidad.

Por otro lado, el estudio posee relevancia social, puesto que nos permitirá contar con información subyacente que posibilite la realización de proyectos y programas

de optimización y progreso organizacional enfocados en los recursos humanos, que contemplen mejoras tanto en las condiciones de trabajo, como en los comportamientos y en la satisfacción de los trabajadores, lo cual se manifestará directamente en el rendimiento del personal, optimizando la calidad de los servicios brindados por la universidad, viéndose beneficiados no sólo los empleados sino también toda la comunidad santamariana y el público en general.

De otro lado, en el ámbito académico, permitirá suministrar los estudios teórico-prácticos y metodológicos que se profundizaron a lo largo de los años de estudios de pregrado.

El desarrollo y aplicación del estudio es realizable por la disponibilidad de todos los requerimientos y disposición de medios necesarios para alcanzar los propósitos previamente propuestos en la realización de la investigación.

Es precisamente que, en virtud de lo mencionado, brota la inquietud de desarrollar la presente investigación, cuyo propósito fundamental es averiguar mediante la evaluación y valoración, el nivel de clima laboral percibido por los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo principal

- Determinar y describir el nivel de clima laboral percibido por los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María.

3.2 Objetivos específicos

- Conocer la apreciación de los trabajadores acerca de la infraestructura y ambiente de trabajo en la Universidad Católica de Santa María.
- Determinar la opinión del personal en cuanto a la salud y seguridad laboral existente en la Universidad Católica de Santa María.
- Averiguar el parecer de los trabajadores respecto a las relaciones interpersonales que se mantienen en la Universidad Católica de Santa María.
- Determinar la percepción de los trabajadores sobre el estilo de dirección en la Universidad Católica de Santa María.
- Conocer el punto de vista del personal en relación a las posibilidades de autorrealización vigentes en la Universidad Católica de Santa María.
- Determinar la percepción del personal en cuanto a las condiciones laborales imperantes en la Universidad Católica de Santa María.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. Marco institucional

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA



La Universidad Católica de Santa María (UCSM), es una persona jurídica de derecho privado, asociativa y sin fines de lucro, con autonomía normativa, de gobierno, académicos, administrativos y económicos.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa, Perú. El campus principal está situado en la Urb. San José s/n Umacollo distrito de Yanahuara. Fue creada por D.S. N° 24, del 6 de diciembre de 1961, a iniciativa del Arzobispado de Arequipa, a solicitud de la Sociedad de María y de conformidad con la Ley Universitaria N° 23733.

Es una comunidad educativa integrada por docentes, estudiantes y graduados, orientada a la formación integral: humanista, científica y tecnológica; con clara conciencia de la realidad histórica, social y multicultural del Perú; con responsabilidad social que contribuya al

desarrollo sostenible. Es una de las instituciones más reconocidas de educación superior del sur peruano.

La UCSM promueve y participa en redes locales, regionales, nacionales e internacionales, a fin de brindar una formación de calidad, centrada en el intercambio de información, movilidad docente y estudiantil, así como en proyectos de investigación y desarrollo compartidos, tanto en el nivel de pregrado como de postgrado. (Estatuto)

Información Institucional

Visión:

La Universidad Católica de Santa María es una Institución reconocida por su excelencia; en la formación académica y profesional de personas responsables socialmente; por la producción intelectual e investigación humanística, científica y tecnológica, capaces de contribuir con el desarrollo sostenible. (Estatuto)

Misión:

Formar integralmente líderes profesionales y académicos responsables socialmente, sustentados en principios y valores, con capacidad para insertarse competitivamente en el mundo globalizado. Crear, innovar, aplicar, integrar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos de las áreas del conocimiento humano, orientados al desarrollo sostenible.

Fortalecer el capital social en su ámbito de influencia a través de la preservación y promoción del arte, la cultura y el deporte. (Estatuto)

Principios

La Universidad Católica de Santa María se rige por los siguientes principios:

- a. Identificación con las verdades del evangelio y las enseñanzas de la iglesia católica.
- b. Búsqueda y difusión de la verdad.
- c. Afirmación y defensa de la vida y dignidad humana.
- d. Mejoramiento continuo de la calidad académica a través de la superación permanente y ejercicio de la meritocracia.
- e. Rechazo de toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.
- f. Democracia institucional con pluralismo, libertad de pensamiento, de crítica, de expresión y de cátedra.
- g. Responsabilidad social y compromiso solidario con el desarrollo sostenible del país.
- h. Creatividad e innovación para la solución de problemas, la gestión y el emprendimiento.
- i. Interés superior del estudiante, considerando su formación integral y realización personal.

- j. Pertinencia de la enseñanza, estudio e investigación, con espíritu crítico, teniendo en cuenta la realidad social.
- k. Afirmación de los valores éticos, morales, cívicos y espirituales. (Estatuto)

Fines

La Universidad tiene los siguientes fines:

- a. Preservar, acrecentar y difundir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística del patrimonio universal, nacional, regional y local.
- b. Formar profesionales con sentido ético y responsabilidad social, de acuerdo con las necesidades del país.
- c. Proyectar a la comunidad su potencial científico, humanístico y tecnológico, promoviendo su cambio y desarrollo integral en beneficio del ser humano.
- d. Fomentar la fe católica entre sus miembros, sin menoscabo de la libertad de conciencia y de religión de estos.
- e. Colaborar, de modo eficaz, en la afirmación de la democracia, el estado de derecho, la inclusión social y las diversas identidades culturales del país.
- f. Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística; la creación intelectual y artística.
- g. Formar personas libres y solidarias para una sociedad democrática y fraterna.

- h. Cumplir las demás atribuciones que le señale la Constitución Política del Perú, la Ley y el presente Estatuto. (Estatuto)

Funciones

Son funciones de la Universidad:

- a. La Formación Profesional.
- b. La Investigación e Innovación.
- c. La Extensión Universitaria y Proyección Social.
- d. La Educación Continua.
- e. La Producción de Bienes y Servicios.
- f. Las demás, que señala la Constitución Política del Perú, la Ley y el presente Estatuto. (Estatuto)

Organización administrativa

La organización administrativa de la Universidad es una estructura de servicio supeditada a la finalidad académica y al desarrollo institucional. Debe responder a los criterios de: racionalidad, eficiencia, eficacia, celeridad y funcionalidad.

Considera unidades dependientes del Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación y Vicerrector Administrativo, bajo la denominación de Oficinas, Centros o Coordinaciones.

Las Unidades Administrativas dependientes del Rector están constituidas por órganos de control, de asesoramiento y de apoyo administrativo.

Las Unidades Administrativas que dependen del Rectorado y Vicerrectorados, se establecen por acuerdo de la Asamblea Universitaria, con votación calificada y propuesta del Consejo Universitario.

Las Unidades Administrativas dependientes del Vicerrector Académico, se constituyen en órganos de apoyo académico.

Las Unidades Administrativas dependientes del Vicerrector de Investigación, se constituyen en órganos de apoyo en investigación.

Las Unidades Administrativas dependientes del Vicerrectorado Administrativo se constituyen en órganos de apoyo administrativo.

Para ser nombrado Jefe, Director o Coordinador, se requiere acreditar idoneidad moral y competencia profesional, así como reunir las características del perfil en el área respectiva. Estos cargos son de confianza y pueden ser removidos en cualquier momento por el Consejo

Universitario a propuesta del Rector o Vicerrector del área de la que dependa la Unidad Administrativa.

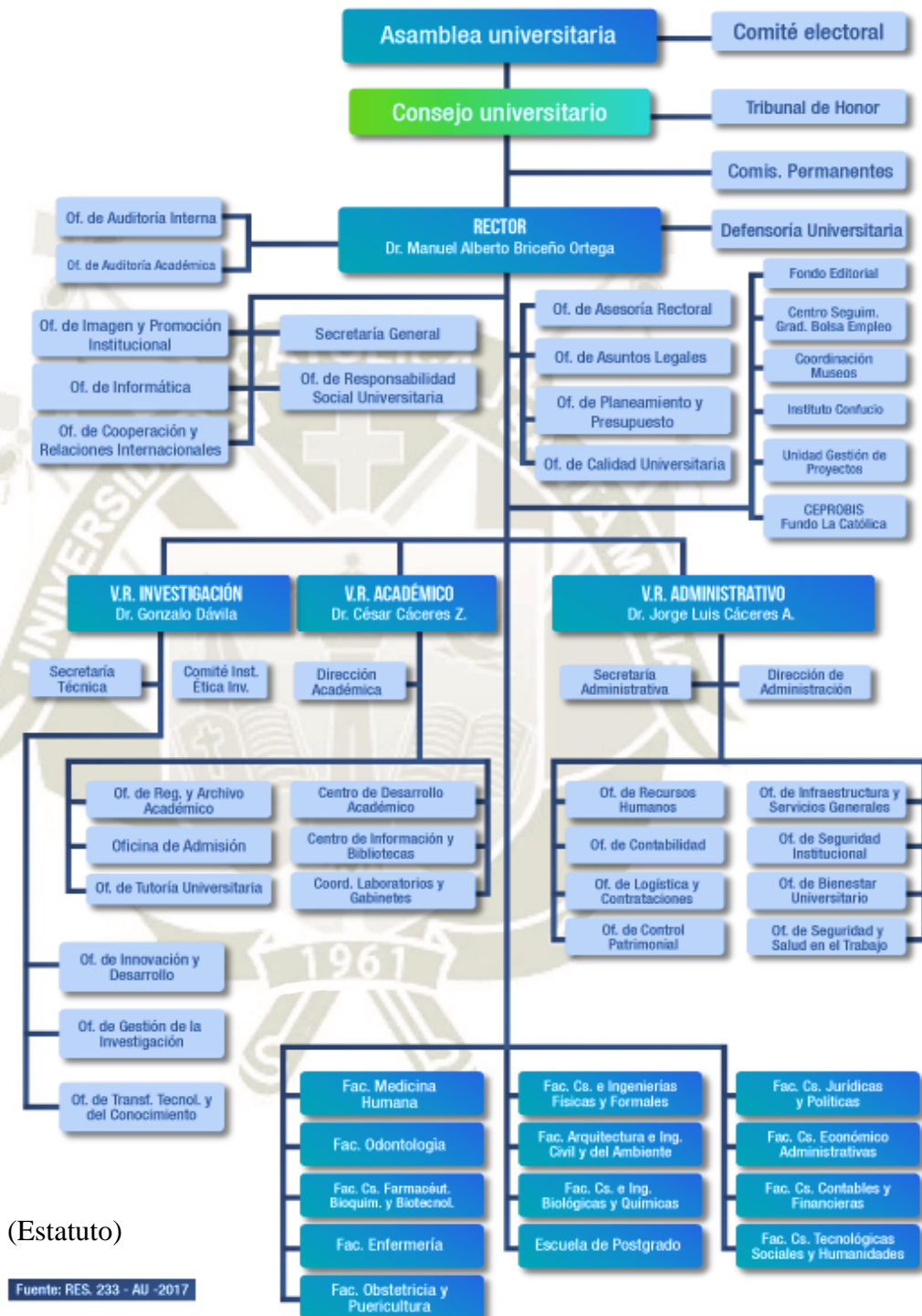
La Designación de Jefe, Director o Coordinador, se realiza mediante proceso de selección entre el personal docente y/o administrativo de la Universidad o los terceros que se presenten al proceso, de acuerdo al perfil de cada Unidad Administrativa, que es aprobado por el Consejo Universitario, a propuesta del Rector y Vicerrectores.

El proceso de Selección está a cargo del Rector y el Vicerrector del área de la que dependa la Unidad Administrativa.

Las funciones de las Unidades Administrativas son aprobadas por el Consejo Universitario y ratificadas en Asamblea Universitaria.

Cada Unidad Administrativa debe contar con un Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Organización y Funciones; aprobado por el Consejo Universitario, a propuesta del Rector o Vicerrector del área de la que dependa la Unidad Administrativa. (Estatuto)

Organigrama



Personal administrativo y de servicio

El personal administrativo y de servicios, está constituido por los trabajadores no docentes, sujetos al régimen de la actividad laboral privada, el presente Estatuto, el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones que dicten los Órganos de Gobierno de la Universidad.

El ingreso, promociones y permanencia del Personal Administrativo y de Servicios, se realiza por concurso de méritos, evaluación permanente, de acuerdo a los Reglamentos y disposiciones que dicten los Órganos de Gobierno de la Universidad. El Personal Administrativo y de Servicio, puede ser nombrado y/o contratado. (Estatuto)

Deberes:

Son deberes del personal administrativo y de servicios:

- a. Respetar y cumplir los dispositivos del Estatuto, sus reglamentos y los del Manual de Organización y Funciones de la Universidad;
- b. Dedicarse con esfuerzo y responsabilidad a cumplir con las tareas que se les asigne y en el horario dispuesto por la Universidad;
- c. Respetar a los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a su prestigio y al logro de sus fines y objetivos;
- d. Tratar con respeto a sus compañeros de trabajo, generando una confraternidad que evite toda forma de violencia;

- e. Contribuir a la conservación e incremento de los bienes, muebles e inmuebles de la Universidad, siendo responsables de los bienes que se les asigne para el cumplimiento de su función;
- f. Cumplir las demás obligaciones que le sean asignadas por la autoridad.

(Estatuto)

Derechos:

Son derechos del personal administrativo y de servicios:

- a. Recibir un trato acorde con la dignidad humana;
- b. Percibir las remuneraciones básicas, gratificaciones y bonificaciones según disposiciones legales e internas de la Universidad, así como los beneficios derivados de los pactos colectivos;
- c. Percibir una gratificación, tanto en Fiestas Patrias como en Navidad
- d. Asociarse libremente de acuerdo con la Constitución y las leyes laborales;
- e. Solicitar préstamo hasta por un monto igual a un sueldo mensual, respaldado por sus beneficios sociales y de acuerdo a la disponibilidad económica de la Universidad;
- f. Gozar de la gratuidad de la enseñanza para sus hijos. Este beneficio cubre por una sola vez estudios académicos o profesionales correspondientes a los ciclos semestrales requeridos para cada grado académico o título profesional, con una tolerancia adicional de dos ciclos semestrales. Se suspende temporalmente la gratuidad por el periodo de estudios siguiente a aquel en que se registre deficiente rendimiento académico. Este mismo

derecho les asiste a los hijos, cuyos padres se hayan retirado de la Universidad con más de quince (15) años de servicio o hayan fallecido.
(Estatuto)

Sanciones:

Las sanciones que se aplican al personal administrativo y de servicios:

- a. Amonestación;
- b. Suspensión; y
- c. Separación.

Son causales de sanción:

- Observar conducta inmoral en el desempeño de sus funciones;
- Estar condenado judicialmente por acto doloso;
- Cometer actos graves de indisciplina que atenten contra las autoridades, docentes, estudiantes, compañeros de trabajo o el normal funcionamiento de la Universidad;
- Apropiarse ilícitamente de bienes de la Universidad y otros;
- Presentarse a su trabajo en estado de embriaguez;
- Llegar reiteradamente tarde a su puesto de trabajo o ausentarse injustificadamente de él; proporcionar información sin conocimiento del superior; alterar documentos oficiales y cualquier otra falta no estipulada en este Estatuto; pero que esté comprendido en la legislación laboral vigente de la actividad privada. (Estatuto)

Bienestar universitario

La Universidad Católica de Santa María, a través de la Oficina de Bienestar Universitario, ofrece servicios y programas de salud, bienestar y recreación, dirigidas a docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicio, así como también fomenta actividades culturales, artísticas y deportivas. Los que son atendidos por personal profesional de régimen privado y de acuerdo a Reglamento, los cuales son:

- a. Servicio Médico: presta asistencia médica y preventiva promocional;
- b. Servicio Psicológico: brinda atención y consejería psicológica respecto a problemas de aprendizaje, emocionales y trastornos de conducta; apoya a los Programas de orientación vocacional y profesional que se desarrollan en las Facultades; presta asesoramiento a los demás organismos de la Universidad en asuntos de enseñanza, aprendizaje y relaciones humanas;
- c. Servicio Social: tiene como finalidad orientar, asistir y promover el bienestar a nivel individual, familiar y grupal, que se encuentren en situación problemática, procurando ofrecerles los medios necesarios para superarla. Hace los estudios correspondientes para el otorgamiento de becas y participa en estudios socio-económicos de los estudiantes para el establecimiento de las escalas de tasas educativas;
- d. Servicio de Actividades Culturales y Artísticas: promueve y apoya la formación de grupos artísticos y culturales; programa y ejecuta

exposiciones, recitales, proyecciones, talleres, mesas redondas, fórums, jornadas y otras actividades.

- e. Servicio de Educación Física, Recreación y Deportes: fomenta las actividades deportivas y de recreación; organiza las olimpiadas estudiantiles anualmente.
- f. Servicio de Asesoría Espiritual

La Universidad promueve la práctica del deporte y la recreación, como factores educativos, coadyuvantes a la formación y desarrollo de la persona.

(Estatuto)

Defensoría universitaria

La Defensoría Universitaria es el área encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. (Estatuto)

5. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Clima laboral

Inicialmente Forehand y Von Gilmer, ofrecieron una de las primeras definiciones de clima laboral como “un conglomerado de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones, las cuales son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”. (Forehand y Von Gilmer, 1964)

Años más tarde, Joseph M. Putti y Jarmal Singh lo definen como “la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente cómo lo experimentan las personas que forman parte de ella”. (Singh, 1988)

Por su parte Guillermo García Villamizar, sostuvo que “el clima laboral percibido tiene que ver con los atributos físicos e intangibles, de una organización y de las personas que lo perciben”. (Villamizar, 2005)

En cuanto a Nicolás Seisdedos Cubero, afirma que clima laboral es la “agrupación de percepciones globales que la persona tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su ambiente, sin tener en cuenta cómo lo divisan otros; por tanto, es más una dimensión individual del trabajador acerca de su empresa”. (Cubero, 1985)

Una de las definiciones de mayor relevancia actual, es la de María Jesús Bordas Martínez, quien lo define como un compuesto de tres subtemas:

- El entorno técnico, que comprende la infraestructura, equipos, herramientas, tecnologías y otros elementos físicos, los que permiten a los empleados cumplir con sus respectivas actividades y responsabilidades.
- El entorno humano, que se refiere a los compañeros de trabajo con quienes los empleados se relacionan, equipos y grupos de trabajo, incluyendo también los estilos de liderazgo y gestión; éste entorno debería fomentar la interacción entre trabajadores y a su vez, el compartimiento e intercambio de ideas y conocimientos. Considerada por autor como la más importante para lograr una máxima productividad.
- El entorno organizacional, que incluye sistemas, procedimientos, prácticas, valores y filosofías. En este entorno encontramos también las recompensas, salarios e incentivos. (Bordas, 2016)

5.1 Infraestructura y ambiente

Según Víctor Manuel Nava Carbellido y Ana Rosa Jiménez Valadez, la infraestructura conlleva a contar con edificios, espacios y equipos solicitados, por lo que es indispensable hacer un análisis para dictaminar todos los requisitos para un espacio de trabajo que mantenga las condiciones de acuerdo con el tipo de labor que se realiza en dicha área.

Para lo cual deben tomarse en cuenta las cláusulas de acuerdo con el entorno de trabajo necesario para lograr la realización de actividades como: Calidad, ruido, higiene, ambiente apropiado, aspectos ergonómicos, entre otros. (Victor Manuel Nava Carbellido, 2000)

5.1.1 Instalaciones y espacios

Para el filósofo Karl Marx, la infraestructura es el lugar donde se sitúa una sociedad y dentro de ella se establecen relaciones de producción. La cual está compuesta por los medios de producción (recursos naturales más medios técnicos) y la fuerza del trabajo (los trabajadores).

Esta teoría sostiene a la infraestructura como un elemento indispensable que generará variaciones en el desarrollo de una empresa u organización, lo cual afectará en el modo de producción en la vida cotidiana. Por ello, engloba al conjunto de fuerzas de

producción que dan funcionalidad a un sistema. De aquí se puede deducir que contar con una infraestructura y ambiente laboral adecuado y moderno, contribuye en el óptimo desarrollo de las actividades laborales. (Marx, 1859)

5.1.2 Condiciones termohigrométricas

Carlos Prieto y Juan José Castillo definen condiciones termohigrométricas como las “condiciones físicas ambientales de temperatura, humedad y ventilación en las que llevamos a cabo nuestro trabajo. El confort térmico depende del calor producido por el cuerpo y de los intercambios con el medio ambiente, además, viene señalado por una serie de variables que son: la temperatura ambiente, la humedad del ambiente, la actividad física y la clase de vestido. Unas malas condiciones termohigrométricas pueden trascender de forma negativa en la salud del personal dependiendo de las características de cada trabajador y de su capacidad de aclimatación, pueden provocar golpes de calor, resfríos, deshidratación, aumento de fatiga entre otros y éstos efectos pueden ocasionar accidentes, afectando directamente al rendimiento, producción y eficiencia laboral. (Castillo C. P., 1990)

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, indica en su Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo, que el trabajo físico genera calor en el cuerpo. Para

regularlo, el organismo humano tiene un sistema que accede a mantener una temperatura corporal interna constante en torno a los 36,5 °C. La regulación térmica y sensación de confort térmico depende del calor producido por el cuerpo y de los intercambios con el medio ambiente. Todo ello está en función de: temperatura, humedad del ambiente, actividad física y clase de vestimenta. ((INSHT), Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo, 2008)

5.1.3 Iluminación

Según Rosa María Carretero, la iluminación es una parte primordial en la adaptación ergonómica de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran idoneidad para aclimatarse a las distintas calidades lumínicas, una imperfección en la misma puede generar una acentuación del cansancio visual, una pérdida en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes. Un adecuado análisis de las características que deben disponer los sistemas de iluminación, la adaptación a las tareas a realizar y las características individuales, son aspectos fundamentales que se deben considerar en la medición del clima laboral en una organización. (Carretero, 1994)

De acuerdo con la Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo, las NTP que son guías de buenas prácticas

laborales, considera sobre iluminación que en las áreas de función debe haber una fuente de luz y un objeto que iluminar. La luz se produce a través de diversas piezas como lámparas incandescentes (bombillas, focos), lámparas fluorescentes o lámparas halógenas (que son fundamentalmente utilizadas en oficinas debido a su bajo consumo, pero potente luz). Para tener una óptima iluminación el empleado debe tomar en cuenta: el tamaño del objeto y la cercanía (cuanto más cerca mejor), el contraste (es lo que permite percibir los contornos de los objetos) y los resplandores o reflejos ya que pueden provocar deslumbramientos.

Para impedir estos disgustos, el trabajador debe precaver que la iluminación le afecte directamente y conseguir una potencia adecuada a su tarea. Además, y siempre que sea posible debe trabajar con luz natural. ((INSHT), Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo, 2008)

5.2 Salud y seguridad laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud y seguridad ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud

causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.”

(Trabajo O. I., 2012)

De acuerdo Manuel Bestratén Belloví en la revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, la seguridad y salud en el trabajo es “el grupo de técnicas y métodos que tienen como objeto eliminar o aminorar peligros que ocasionen accidentes laborales”. Indicador indispensable para la buena disposición del personal en la realización de sus actividades diarias, manteniendo su comodidad y confianza en su entorno físico laboral. (Belloví, 2017)

5.2.1 Orden y limpieza

Para Tomás Piqué, en cualquier ocupación, para conseguir un nivel de inmunidad admisible, tiene una alta consideración el salvaguardar y conservar el orden y la limpieza. Por otro lado, se afirma que son abundantes los incidentes que se ocasionan por golpes y caídas como resultado de un sector desorganizado o desaseado, suelos resbaladizos, materiales esparcidos en diferente lugares y amontonamiento de material residual o de desperdicio.

Ello puede afectar, a su vez, cuando se trata de productos combustibles o inflamables, una circunstancia importante de riesgo de incendio que ponga en peligro los bienes patrimoniales de la organización o posiblemente poner en riesgo la vida de los ocupantes si los materiales y maquinarias obstruyen las vías de evacuación. (Piqué, 1998)

Del mismo modo, Sinaí Romo, señala que la limpieza en el centro laboral es un aspecto que suele tenerse en cuenta por cuestiones de higiene y en muchos casos de salud, para evitar problemas de alergias o propagación de virus. Sin embargo, la higiene del lugar de trabajo puede afectar también a otros aspectos relacionados con el rendimiento, la productividad y la motivación en el trabajo. En este sentido, toda empresa debe comprometerse a que sus instalaciones cuenten con un servicio de limpieza adecuado, pero sobre todo, un correcto mantenimiento de dicha limpieza. (Romo, 2013)

5.2.1 Ergonomía

Según la **Asociación Internacional de Ergonomía**, la ergonomía es el compuesto de conocimientos científicos aplicados para que los sistemas, el trabajo, ambientes y productos se adecuen a la disposición y obstáculos físicos y mentales de la persona.

Por otro lado, según la **Asociación Española de Ergonomía**, la ergonomía es el conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus ocupantes, mejorando su eficacia, seguridad y bienestar.

El principal objetivo de la ergonomía es acomodar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano.

Hoy en día, gran parte de trabajos cómodamente remunerados y posicionados exige calidad de vida laboral. ((AEE))

5.2.2 *Sistema de seguridad*

Según Orlando Hernández, el sistema de seguridad laboral es una parte del procedimiento integral de administración de la compañía que define el marco de referencia para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de la administración de protección de la compañía, su reputación, sus activos y sus empleados. (Hernández, 2018)

Por otro lado el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, define sistema de seguridad de trabajo el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo

de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. Su ejecución es permanente, como un proceso de mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo. (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

5.2.3 *Riesgos*

Los riesgos laborales son considerados por diversos teóricos como un concepto fundamental en la relación hombre – organización, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, en este sentido, existen diversas acepciones, tales como la de Fidel Moreno Briceño, quien considera que “es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente”. (Briceño, 2010)

Por su parte Sole Creus, señala que los riesgos profesionales son “el conjunto de enfermedades y los accidentes que pueden ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo. La palabra riesgo indica la probabilidad de ocurrencia de un evento tal como una caída, una descarga eléctrica”. (Creus, 2006)

La OHSAS 18001 entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, cuyos requisitos se encuentran establecidos por la norma. *(OHSAS 18001, 2015)*

5.3 Relaciones interpersonales

Octavio Ortega, entiende por relaciones interpersonales como la capacidad que tiene una o más personas de socializar entre ellos en diversas circunstancias y situaciones. En la actualidad en los diferentes espacios laborales juegan un papel muy importante ya que en la mayoría de los casos se trabaja en equipo donde la comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades. Es de vital importancia en el ámbito laboral fomentar las buenas relaciones interpersonales, esto se logra trabajando el respeto mutuo.

“Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también

negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias” (Wiemann, 2011)

Por otro lado, para Fátima Montes Padilla considera a las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Hablar de calidad humana es hablar de la relación directa que guarda la calidad de las relaciones interpersonales, del resultado de aquellos vínculos que se generan a través del proceso de interacción y comunicación con los demás. (Padilla, 2016)

5.3.1 Compañerismo

Muchos profesionales pasan más horas con sus compañeros de trabajo que con su propia familia; por ello esta interacción diaria debe ser la más saludable y cordial para beneficio de los propios trabajadores y de la propia empresa o institución que los acoge. El hombre no es una máquina. Necesita estar motivado y alegre para rendir más y de una mejor manera. Si un trabajador se desenvuelve en un ambiente laboral donde reina el compañerismo, su trabajo será mucho más productivo debido a que anímicamente estará más predispuesto a cumplir sus obligaciones; además si se cuenta con verdaderos compañeros, la distribución y apoyo en el trabajo permitirá cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos laborales. (Boletín de Comisión de Ética y Transparencia Institucional. Edición N°9 , 2008)

5.3.2 Conflicto laborales

Como menciona Idalberto Chiavenato, “El conflicto se presenta cuando una de las partes (sea un individuo o un grupo) trata de alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con los esfuerzos de ésta. El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia: constituye una interferencia

deliberada, activa o pasiva, para bloquear los intentos de la otra parte por alcanzar sus objetivos”¹.

Chiavenato menciona los niveles de conflictos que se pueden presentar en una organización:

Conflicto intergrupual: Comportamiento que se presenta cuando los participantes de la organización se identifican con diferentes grupos y perciben que los demás pueden obstaculizar la realización de sus metas.

Conflicto interpersonal: Se presenta entre personas que tienen intereses y objetivos antagónicos. Generalmente involucra emociones.

Conflicto individual: Es el conflicto que enfrenta una persona con sus propios sentimientos, opiniones, deseos y motivación divergentes y antagónicos.

En los tres niveles de conflictos se puede notar que influyen directamente a los objetivos empresariales y están presentes en la mayoría de las áreas, lo cual afecta el rendimiento y productividad de la misma, creando un ambiente tenso entre todos los trabajadores y tiempo malgastado en las actividades, sin embargo, el conflicto no siempre se tiene que ver de manera negativa, ya que el proceso del conflicto lleva a consecuencias positivas y negativas, siempre y

¹ Idalberto Chiavenato, Gestión del talento humano - Tercera edición

cuando las personas o grupos involucrados cambien su actitud y mentalidad de trabajar en equipo para lograr los objetivos de la organización, es aquí donde las organizaciones deben de buscar estrategias para poder identificar y solucionar los diferentes conflictos que se presenten dentro de ella.

Por conflicto podemos entender a aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización. (Chiavenato, 2009)

5.3.3. Cooperación entre diversas áreas

Como cooperación se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, juntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.

En este sentido, la cooperación laboral es el resultado de una estrategia de trabajo conjunto que se vale de una serie de métodos para facilitar la consecución de un objetivo, como, por ejemplo, el trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas, las acciones coordinadas, etc.

Como tal, la cooperación es aplicada en el ámbito de las relaciones humanas para llevar a cabo infinitas tareas o empresas que involucran a varios sujetos para trabajar en función de objetivos comunes o afines. Forma parte de la vida en comunidad, y es especialmente notoria en el ámbito laboral, organizacional, económico, político, diplomático, militar, entre muchos otros.

5.3.4. Fomento de la comunicación interna

El primer problema aparece a la hora de definir la comunicación, un concepto muy amplio y que ha suscitado históricamente un gran debate entre los estudiosos del tema. Si atendemos a las palabras de Katz y Kahn, la comunicación dentro de una organización podría entenderse como una red tejida entre los elementos que conforman dicha organización, brindando a esta su característica esencial, ser un sistema. A esta definición podemos sumar la de Lucas Marín (1997), añadiendo que la comunicación es el cemento con el que las unidades integradas en la empresa se mantienen unidas. Una suma de definiciones que encajan a la perfección con el tema tratado, pues como veremos más adelante, uno de los principales objetivos de la comunicación interna en una empresa es lograr que se sumen los esfuerzos individuales en busca de un objetivo común marcado por la dirección de la organización. Por lo tanto, hay que entender la comunicación no simplemente como un soporte que sustenta las

diferentes actividades llevadas a cabo en la empresa, sino también como un recurso que se debe gestionar con éxito, puesto que las relaciones que se establecen entre los integrantes de las organizaciones se dan gracias a la comunicación entre estos, asignándose funciones, estableciendo compromisos y ayudando a aumentar el sentimiento de pertenencia a la empresa. En definitiva, es el proceso a través del cual las personas interactúan entre sí mediante el intercambio de símbolos que representan información, actitudes, ideas o emociones con el objetivo de influirse entre ellas. (Gutiérrez, 1986)

5.4 Estilo de dirección

El estilo de dirección es probablemente uno de los indicadores más importantes, como los menciona, los directivos son quienes que se les considera como responsables de todas o algunas de las actividades relacionadas el desarrollo de la empresa.

En base a “Los diferentes estilos de dirección en las empresas.” de Pérez Gregorio, María Gloria podemos encontrar seis:

1. Estilo autocrático:

Se caracteriza porque la autoridad radica única y exclusivamente en el jefe. Él es quien manda y quien toma las decisiones en la empresa Asume toda la responsabilidad sin delegar funciones en sus empleados Solo transmite órdenes, pero no comparte decisiones.

Aquí no se tiene en cuenta ni a los trabajadores ni sus circunstancias personales. Los subordinados se limitan a obedecer para no ser castigados, no asumen responsabilidad ninguna. La calidad en el rendimiento depende de la presencia o ausencia del mando.

Posee la ventaja de que las decisiones se toman con gran rapidez ya que dependen de una sola persona, el jefe, y por ello no necesitan ser consensuadas.

Sus inconvenientes radican en que no se motiva a los subordinados, al no tener en cuenta sus necesidades. Tampoco favorece la idea de grupo, todo lo contrario, fomenta la competitividad de tal manera que lleva al individualismo.

2. Estilo consultivo.

Su posición es intermedia entre el autocrático y el democrático. Hay diversos tipos:

- El director intenta convencer al grupo de la decisión que ha tomado, para ello hace que el grupo sienta esta decisión como suya. Deberá poseer para conseguirlo un gran poder de persuasión.
- El director presenta sus ideas e invita a hacer preguntas sobre la decisión, pero no es participativo.
- El director presenta un proyecto que es susceptible de cambio con lo que le da la posibilidad de participar a los trabajadores.

- El director presenta el problema, recoge sugerencias y toma la decisión pertinente. Esta variante es la más participativa y democrática.

3. Estilo democrático.

Caracterizado porque la autoridad reside en el grupo, que toma las decisiones por unanimidad. El papel de líder es normativo: define límites, asigna tareas, programa trabajos, establece procedimientos, pero deja a los subordinados que resuelvan el problema. No asume demasiado trabajo dentro del quehacer del grupo y orienta sus actuaciones hacia la consecución de objetivos.

Manifiesta una conducta orientada a las personas, se preocupa de las relaciones interpersonales dentro del grupo y de las necesidades individuales de sus integrantes.

Sus ventajas son:

- Los trabajadores se sienten valorados al ser tenidos en cuenta para tomar las decisiones.
- Favorece la comunicación entre los trabajadores.
- Los trabajadores enriquecen sus conocimientos con las aportaciones de los demás

Como inconveniente podemos citar que se tarda más tiempo en llegar a tomar una decisión al necesitar del consenso.

4. Estilo permisivo o liberal (laissez-faire).

Basa su dirección en la aceptación completa del grupo, pidiendo a sus seguidores iniciativa y cooperación desinteresada. No marca objetivos ni metas claras. Es ineficaz ante los conflictos, los evita.

Los subordinados actúan con entera libertad dentro de los límites señalados por el director, el cual es un elemento más dentro del grupo.

Frente a la evidente ventaja de la absoluta libertad de los trabajadores está el gran inconveniente, es el más peligroso de los estilos por ineficaz y por llevar al caos a la empresa en muchas ocasiones al no estar dotado de una mínima organización y autoridad.

5. Estilo burocrático:

El sometimiento a las reglas y normas son la base de este estilo, aquí reside toda la autoridad. Pide a sus hombres que sigan las instrucciones, a través de las cuales se alcanzarán los objetivos de la empresa.

Es el estilo más adecuado para determinado tipo de tareas como aquellas que conllevan un cierto riesgo y en las que es imprescindible seguir una serie de procedimientos para su realización.

A la contra, el inconveniente radica en el individualismo al que lleva este estilo.

6. Estilo paternalista.

Entre el autocrático y el permisivo. La autoridad la ostenta el director, quien establece con sus subordinados unas relaciones paternofiliales (fundamenta su autoridad en sus habilidades o sutiles influencias).

El director consulta con los subordinados y después resuelve el problema conforme a lo que crea más conveniente, sin preocuparse de si los subordinados están o no de acuerdo. Al final es él quien toma las decisiones y quién ostenta la máxima autoridad.

Podemos concluir que en realidad no existe un estilo ideal, pues cambia y varía según el contexto y la circunstancia de una empresa, lo gerentes o jefes de área deben adaptarse a ellas.

Un verdadero líder debe ser flexible y adaptarse a los retos que se presenten en su organización, lo cual será influyente en la satisfacción de su personal. (Gregorio Pérez, 2016)

5.4.2 Sistema de control y supervisión

El término supervisión significa visión superior, según el Prof. Vladimir Estrada, la organización espera del supervisor una visión superior a la de los supervisados por él (y una acción consistente con ella), que asegure la mejora del desempeño de estos y la obtención de resultados consistentes con las metas trazada. (Estrada, 2016)

Para Daniel Katz es importante plantear, de inicio, que un Supervisor, requiere tener, desarrollar y aplicar a su desempeño tres grupos

principales de destrezas según su interesante y clásico enfoque propuesto:

Destrezas conceptuales y estratégicas, destrezas técnicas y destrezas humanas.

En ese sentido, es vital que un supervisor, líder o jefe de área esté al día en los conceptos fundamentales de Gestión Humana, debe ser capaz de poner en práctica e integrar su propia propuesta supervisora. (Katz, 1996)

5.4.3 *Trato adecuado*

Según el ex rector de la Universidad de Lima, Antonio Pinilla, el hombre exige respeto a su dignidad de persona. El hombre vive el sentimiento del honor y de sus exigencias por encima de las demandas vitales. La insatisfacción que se origina por causas de un mal trato laboral es la más seria, profunda y difícil de superar. Se equivocan muy grandemente los directivos que no estiman la fina sensibilidad e intensa susceptibilidad del elemento de empleados y obreros frente a asuntos relativos al trato entre personas y las formas sociales respectivas. (Pinilla, 1972)

Por otro lado, este trato también está respaldado por comisiones derechos humanos. José Roberto Herrera Vergara afirma en su libro “Globalización laboral y de la seguridad social” afirma que cuando se trata de los derechos de seguridad social, los trabajadores o los

beneficiarios de los mismos sí recurren a la comisión nacional de derechos humanos para presentar sus quejas cuando reciben un trato ineficiente, ineficaz, o cuando no reciben el trato adecuado en las instituciones.

Sobre los directivos y jefes inmediatos, no consideramos indispensable una definición universal de lo que esté bien o mal en términos de trato, creemos más importante lo que perciben las personas acerca de sus compañeros de trabajo y empleadores. Todo exceso puede ser malo y los encargados de área no pueden ser desalmados con sus subordinados ni tampoco ser demasiado empáticos con ellos.

Al tener un jefe que normalmente no habla sino grita y del que el empleado no escucha decir su nombre si no es para recibir un regaño, se puede caer fácilmente en la desmotivación y ambiente negativo. En el lado opuesto si el jefe es demasiado suave se puede caer en la anarquía y en la falta de liderazgo; cuando algo vaya mal existirá el sentimiento del que nadie está a cargo en realidad.

Construir un clima laboral sano desde la base resulta ser en la mayoría de los casos una medida para prevenir el herir cualquier susceptibilidad, si los directivos logran que los integrantes de un equipo se sientan identificados e integrados, las formas de comunicación estarán dotadas de confianza y confraternidad. (Vergara, 2007)

5.4.4 Reconocimiento por buen desempeño

“El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo” propuesta por Lawler 1973 y Weinert B. remarca la relación “expectativas recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Por lo tanto, desde la Dirección de las empresas, a través de los cargos directivos e intermedios, es muy importante saber cómo estimular y reconocer adecuada y eficazmente los buenos resultados y el óptimo trabajo de las personas, de forma que se irradie al resto de la organización. De esta forma, se creará un efecto milimétrico que propiciará el buen ambiente laboral y una competencia sana y bien entendida, lo que ayudará a conseguir los objetivos de la empresa, convirtiéndola en más eficaz y rentable.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.) (Weinert, 1987)

5.4.5 Flexibilidad y tolerancia

En base a un análisis bibliográfico, se pudo constatar la existencia de una dimensión que compondría el concepto de flexibilidad laboral.

La flexibilidad de la organización del trabajo Nancy Perelló Gómez tiene que ver con la necesidad de la empresa modernas de contar con fuerza de trabajo capaz de adaptarse fácilmente a las fluctuaciones de la demanda, e intervenir directa o indirectamente en la mejora de la calidad de la producción y de los productos. (Gómez, 2006)

La flexibilidad de la organización del trabajo sustenta la búsqueda de la adaptabilidad constante en modelos de producción basados en información, conocimiento y el uso de “materia gris”, también denominado desarrollo del “capital intelectual” por Carmen Anez H.; en sistemas dinámicos de mejora continua; en una estructura empresarial moderna en forma de red flexible y descentralizada que responda a una dirección estratégica, pero conservando una alta autonomía en cada nodo; y en trabajadores vistos como socios técnicos en la innovación y generación de riqueza. (Anez H, 2005)

En concordancia con esto, se estimula un trabajador organizado en forma colectiva, usualmente en base a grupos de trabajo, periódicos y de corta permanencia, para la resolución de tareas o problemas puntuales. Por otro lado, a través del aplanamiento de la estructura jerárquica de la empresa, se logra una flexibilización de las tareas y de los puestos de trabajo.

5.5 Autorrealización

Abraham Maslow propuso que las personas están motivadas por una jerarquía de necesidades en “La conocida pirámide de Maslow”, esto quiere decir que primero necesitamos satisfacer nuestras necesidades fisiológicas, luego nos preocupamos por nuestra seguridad, seguidamente buscamos el amor y la aceptación, a continuación, la autoestima y por último, cuando ya hemos alcanzado a satisfacer el resto de nuestras necesidades, buscamos la autorrealización. “El autorrealizarse involucra la búsqueda de creatividad, talento, realización, crecimiento, experiencias y descubrimiento”. (Maslow, 1950)

Hemos visto, algunas de las principales teorías de autorrealización, así como la presentación de aspectos que consideramos importantes y que pudieran servir de ayuda la percepción del clima laboral.

Con relación a la autorrealización existen otros aspectos que pudieran tenerse en cuenta, aunque pensamos que lo planteado abarca elementos importantes y que nos permiten una visión con amplitud suficiente.

5.5.2 Oportunidad de ascenso/progreso

El ascenso está ligado al reconocimiento de un empleado con una categoría profesional superior a la que aspiraba hasta el momento Juana Patlán Pérez. Este ascenso surgirá, de acuerdo a su formación profesional, méritos en el trabajo, antigüedad en la empresa, necesidades de los directivos o jefes de área y pactado en contratos. Como consecuencia del ascenso no se extingue el contrato de trabajo sino que se produce una renovación objetiva del mismo, variando los derechos y deberes del trabajador.

Siendo así, la oportunidad de ascenso vendría a ser más bien un logro personal con la influencia de factores externos que intervienen después de los méritos propios. Pero que al final beneficia al empleador y al trabajador por motivos de competitividad, ya que los que aspiran a más, también deberán hacer y capacitarse más. (Pérez J. P., 2016)

5.5.3 *Estabilidad laboral*

La estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en especialísimas circunstancias.

También se define como Estabilidad Laboral el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada".

En base al concepto de la Constitución Política del Perú es indispensable para todos los trabajadores en general que la Ley, por la cual el Estado garantiza estabilidad laboral, debe adecuarse a nuestra realidad socioeconómica y traer desarrollo, es necesario en ese caso que la Ley garantice el equilibrio del ejercicio de los derechos y obligaciones de la empresa y del trabajador, sancionando el incumplimiento según corresponda, garantizando la producción y productividad eficientes en beneficio del desarrollo socioeconómico para alcanzar la paz social.

Asimismo, el empleador debe garantizar al trabajador a través de mecanismos socioeconómicos su estabilidad laboral. (Perú, 1979-1993)

5.5.4. Interés en el éxito del empleado

En la revisión exhaustiva sobre estudios e investigaciones publicadas sobre en cuanto al éxito profesional en español generó escasos resultados. Sin embargo, se produjeron temas en inglés como libros y artículos de Gunz y Heslin, acerca del tema. Esa abundancia de información, según Gunz y Heslin, es una clara manifestación de la preocupación de la Sociedad Occidental por la palabra éxito.

Éxito profesional, como dicen Aryee, Chay y Tan en 1994; Gattiker y Larwood en 1986 y Hall en 1976, citados por Bozionelos, es un concepto altamente relacionado con profesión.

Adicionalmente, los estudios de éxito profesional se sirven de los planteamientos teóricos de profesión Gunz y Heslin, éstos construyen un universo holgado de información generado por conceptos de profesión provenientes la psicología social, la antropología, la sociología, la economía, la psicología, las ciencias políticas y la administración entre otras. (Heslin, 2005)

5.5.5. Capacitación

Ernesto Gore, especialista en temas de capacitación empresarial y recursos humanos, define capacitación en su libro Aprendizaje y Organización como el procedimiento planificado, destinado a fomentar el aprendizaje de nuevos conocimientos, a fin de resolver problemas que se presenten en una determinada organización, para

posteriormente, cuestionar los criterios a partir de los cuales son resueltos. (Gore, Aprendizaje y Organización, 2007)

Por su parte, Alfonso Siliceo en su libro *Capacitación y desarrollo de personal* (2006) define capacitación como el conjunto de actividades didácticas que proporcionan al personal de habilidades, aptitudes y conocimientos de diverso tipo. Lo cual les permitirá desarrollar sus labores de una forma más eficiente y calificada. (Siliceo, 2006)

La capacitación, como tal, es un proceso educativo a corto plazo que emplea técnicas especializadas para impartir conocimientos teóricos y prácticos, con el objetivo de desarrollar y optimizar al máximo las habilidades y destrezas de un empleado en una empresa.

En los últimos años, la capacitación se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo de las organizaciones, los trabajadores que no estén debidamente capacitados pueden resultar ineficientes para la empresa. De igual modo, es fundamental para mantener al personal actualizado en el uso de tecnologías o herramientas conexas a su área de desempeño.

5.6. Condiciones laborales

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud del Ministerio de Trabajo en España, define condición laboral como cualquier aspecto de trabajo percibido por un trabajador, en una determinada organización. Dentro de la cual podemos encontrar elementos

resaltantes como el horario y la duración del jornal, remuneraciones y pagos, vacaciones, descansos, entre otros. (Ministerio de Trabajo de España, 2007)

De igual manera, en el texto Educación Obrera para el Trabajo Docente de la Organización Internacional de Trabajo es considerada como todo aquello vinculado con el entorno laboral. Están compuestas por varias clases: condiciones físicas (comodidades, maquinaria, equipamiento, herramientas) condiciones medioambientales (contaminación) y condiciones organizativas (cumplimiento de derechos laborales del trabajador, duración de la jornada laboral, remuneración). (Organización Internacional de Trabajo, 2014)

Según el texto Condiciones de Trabajo: hacia un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo de la autoría de Castillo y Prieto, se establece que las condiciones de trabajo son todos aquellos factores y características en relación al trabajo, los que pueden tener una influencia considerable en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los empleados. Donde no sólo se consideran las condiciones físicas, sino también aspectos sociales y psicológicos, puesto que determinan la conducta y comportamiento del trabajador en su área de trabajo. (Castillo & Prieto, 1990)

Mantener las condiciones de trabajo de forma adecuada genera una serie de ventajas económicas y legales para las organizaciones.

5.6.1 Horario

El horario y jornada laboral hacen referencia al tiempo y número de horas efectivas que los empleados dedican a la ejecución del trabajo por el cual han sido contratados.

José Torres Solís, en su libro *Explorando nuevos rumbos para el pensamiento directivo*, señala que los trabajadores invierten la una gran parte de su día en el desempeño de sus quehaceres laborales, con lo que se puede inferir que una persona trabajadora promedio invierte la tercera parte de su vida trabajando. Afirmando, además, que cuando tales características están estipuladas de forma adecuada, el trabajo se realiza de una forma más conveniente. (Solís J. R., 2007)

Asimismo, existen horarios de trabajo especiales o no tradicionales, en empresas y organizaciones que lo amplían o limitan de acuerdo a circunstancias específicas o extraordinarias.

5.6.2 Tecnologías, instrumentos y herramientas

Para el autor, Cesar Jiménez Calderón, la tecnología es el resultado del estudio, innovación y desarrollo de las técnicas, procedimientos, aparatos y herramientas, los cuales son utilizados para la transformación de materias primas en productos finales o bienes de

utilidad práctica que satisfacen o facilitan las necesidades de las personas. (Jiménez, 2008)

Según el Diccionario de la Lengua Española, un instrumento es un objeto fabricado, con el que se puede realizar una actividad.

En el ámbito laboral la definiríamos como el conjunto de útiles, herramientas y equipo seleccionados de manera adecuada para el desempeño de las labores en el centro de trabajo.

Del mismo modo que el doctor Mario de la Cueva en su libro Derecho mexicano de trabajo, en el que afirma que los instrumentos y herramientas de trabajo son bienes indispensables para que el trabajador pueda prestar el servicio pactado, por lo que su otorgamiento es una obligación. (Cueva, 1949)

5.6.3 Remuneración

En la obra La remuneración del trabajo, de la autoría de José Ignacio Urquijo García, se define remuneración como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios en una organización. (Urquijo, 2008)

Considerada además como todo tipo de beneficio o mejora que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos. Se obtiene por medio de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe o empleador adquiere,

compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato. Debe permitir al trabajador satisfacer sus necesidades básicas y llevar una vida digna.

Generalmente, este término va asociado al del salario, es decir, al pago o nómina que se le ofrece a un empleado por parte de su empleador para ocupar una vacante y ofrecer su trabajo.

En la sociedad actual, podemos señalar que los sueldos y salarios nos ayudan a solventar nuestras necesidades.

Los sistemas de incentivos bien administrados poseen importantes ventajas, tanto para los trabajadores como para la empresa.

5.6.4 *Cumplimiento de derechos laborales*

El derecho laboral es un conjunto de reglas que se encarga de regular las obligaciones entre trabajadores y patrón, es decir, las partes que intervienen en una relación de trabajo.

Es el conjunto de normas jurídicas que se establecen en la relación entre los trabajadores y los empleadores. Es una serie de preceptos de orden público y legal, que se basa en la premisa de asegurarle a quien trabaja un pleno desarrollo como persona, y una integración real a la sociedad., asegurando el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.

El derecho laboral tiene como objetivo principal establecer y organizar todas las circunstancias, fenómenos y situaciones que se puedan dar en

tal ámbito a fin de que la actividad en cuestión pueda desarrollarse de manera segura y apropiada para las dos partes que participan en ella: el trabajador y el empleador.

5.6.5 *Descanso/ Vacaciones*

El **concepto de vacaciones laborales** hace referencia a un periodo de días determinados al año en el que el trabajador interrumpe sus actividades laborales para descansar, pero mantiene el sueldo, es decir, que el periodo de vacaciones laborales se paga. Este **descanso remunerado** es obligatorio e inamovible por lo que todos los trabajadores tendrán derecho a unas **vacaciones laborales por ley**.

De manera que, un empleado habiendo cumplido un año de servicio a la organización, se verá en la necesidad de tomar un descanso o también en desarrollar proyectos personales que por su dedicación en el trabajo no pudo realizar, si la empresa no le brinda este derecho que de todas maneras está respaldado, se verá en un problema ya que pierden trabajadores con experiencia y se convierte en una gran desventaja para los mismos directivos.

6. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

TESIS 1:

ENUNCIADO:

“Percepción del personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara respecto al clima laboral. Arequipa, 2016”.

AUTORES:

Evert Eduardo Cárdenas Cárdenas, Brandon Lino Paúl Carpio Paz.

(Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú)

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación fue titulado como “PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANAHUARA RESPECTO AL CLIMA LABORAL. AREQUIPA, 2016” Se realizó formulando como objetivo, conocer la percepción del personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara respecto al clima laboral.

Utilizando el método científico se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El universo estuvo conformado por 324 trabajadores y la muestra estuvo calculada considerando el 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza, lo que equivale a 202 trabajadores, a quienes se aplicó el cuestionario.

Finalmente, podemos afirmar que en líneas generales la percepción del personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara respecto al clima laboral es parcialmente positiva.

Palabras Claves: Clima Laboral, Municipalidad, Percepción, Personal

Objetivo general:

Evaluar la percepción del personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara respecto al clima laboral.

CONCLUSIONES:

PRIMERA. - La opinión del personal sobre los métodos de mando que utiliza la Municipalidad Distrital de Yanahuara es variada, mostrándose desfavorable en la mayoría de los aspectos, tales como el comportamiento del jefe con sus subordinados.

SEGUNDA. - La Municipalidad no le ha dado la misma importancia a todos los componentes motivacionales del trabajador, ya que se ha preocupado por su identificación con la institución y la equivalencia entre trabajo pero ha descuidado los reconocimientos.

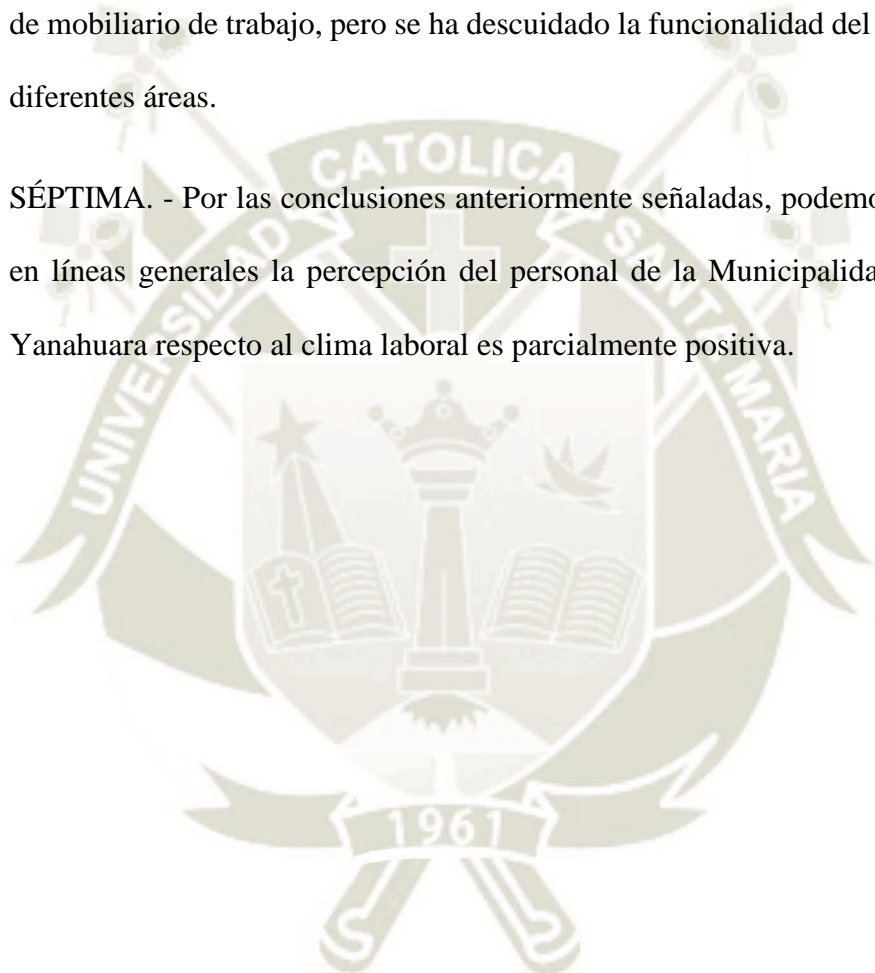
TERCERA. - El personal percibe una comunicación interna accesible, suficiente, oportuna que utiliza tanto medios tradicionales como electrónicos; pero con problemas en la comunicación informal y los flujos de comunicación vertical.

CUARTA. - La relevancia que tiene el personal en la toma de decisiones en su área de trabajo se limita con la presencia de centralización y carencia de autonomía, pues a pesar de otorgar iniciativa, éstas no son tomadas en cuenta dentro de la institución.

QUINTA. – A pesar de que existe satisfacción del trabajador con el trabajo en equipo, no se valora su utilidad para el alcance de metas, generándose problemas de competitividad y compromiso institucional.

SEXTA. - El personal considera que se ha cuidado la ambientación y asignación de mobiliario de trabajo, pero se ha descuidado la funcionalidad del espacio de las diferentes áreas.

SÉPTIMA. - Por las conclusiones anteriormente señaladas, podemos afirmar que en líneas generales la percepción del personal de la Municipalidad Distrital de Yanahuara respecto al clima laboral es parcialmente positiva.



CAPÍTULO

II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 Técnica:

Encuesta.

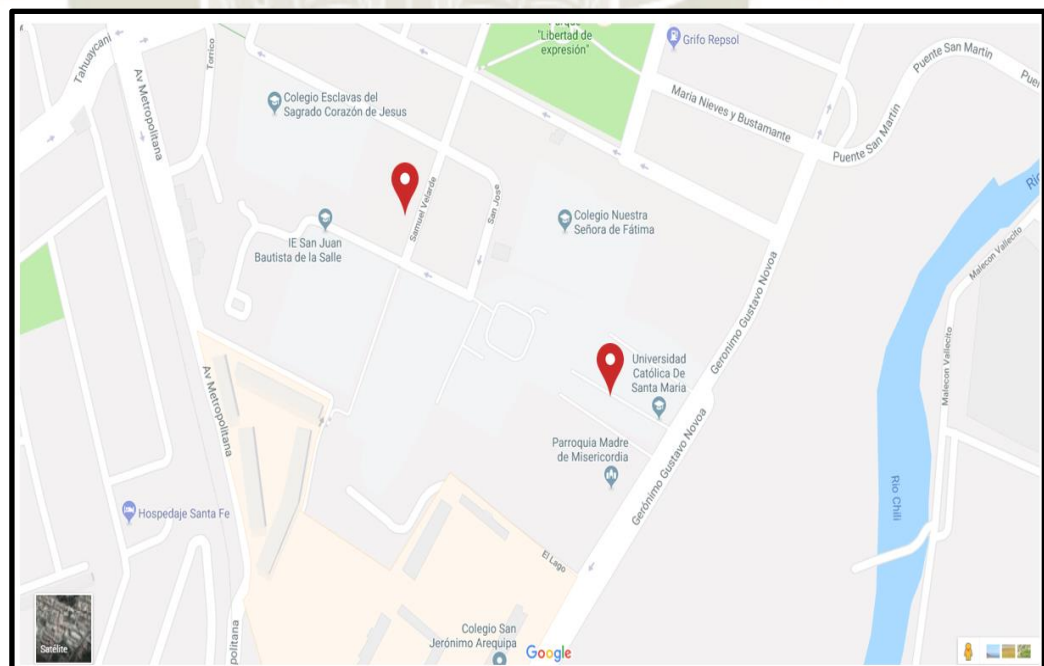
1.2 Instrumento:

Cuestionario.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ámbito de localización

- ✦ Campus central de la Universidad Católica de Santa María, situado en la Urb. San José s/n, distrito de Cercado, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa, Perú.
- ✦ Oficinas administrativas y Escuela de Posgrado, situado en la calle Samuel Velarde 320, distrito de Cercado, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa, Perú.



2.2 Unidades de estudio

2.2.1 Universo

Está conformado por el personal académico a tiempo completo y el total de trabajadores administrativos y de servicio de la Universidad Católica de Santa María que equivale a **504** empleados. (Boletín estadístico Par 2017 – Oficina de Planeamiento y Desarrollo de la UCSM).

ÁREA	NRO DE	
	TRABAJADORES	PORCENTAJE
Personal académico a tiempo completo	150	29.7 %
Personal administrativo	283	56.1 %
Personal de servicio	71	14.2 %
TOTAL	504	100 %

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Muestra

La muestra es probabilística, basándose en el principio de equiprobabilidad, esto quiere decir que todos los individuos de la muestra seleccionada tendrán las mismas probabilidades de ser elegidos.

Considera un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = 218$$

En donde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito o proporción esperada

Q = Probabilidad de fracaso

D = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

2.2.3 Temporalidad

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo entre los meses de julio de 2018 y enero de 2019.

3. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1 Criterios y procedimientos de recolección de datos

- ✓ Solicitar a la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Católica de Santa María la autorización para la realización y ejecución de la presente investigación.
- ✓ Requerir a la Oficina de Planificación de la Universidad Católica de Santa María la nómina actual de trabajadores activos para la obtención de un universo preciso.
- ✓ Codificar los datos obtenidos.
- ✓ Aplicar una prueba piloto que permita optimizar y validar el instrumento de recolección de datos.
- ✓ Aplicación del cuestionario al personal académico, administrativo y de servicios de la Universidad Católica de Santa María, según la distribución de la muestra, de forma aleatoria simple.
- ✓ Recolección de datos.

3.2 Procesamiento de la información

- ✓ Elaboración de cuadros estadísticos.
- ✓ Vaciado de los resultados en los cuadros estadísticos.
- ✓ Ordenamiento y tabulación de los datos adquiridos.
- ✓ Elaboración de gráficos estadísticos.
- ✓ Análisis e interpretación de los resultados.
- ✓ Formulación de conclusiones y sugerencias de la investigación.
- ✓ Elaboración del informe final de tesis.



CAPÍTULO III

RESULTADOS

1. La UCSM cuenta con instalaciones y espacios adecuados para que el personal cumpla sus funciones laborales convenientemente.

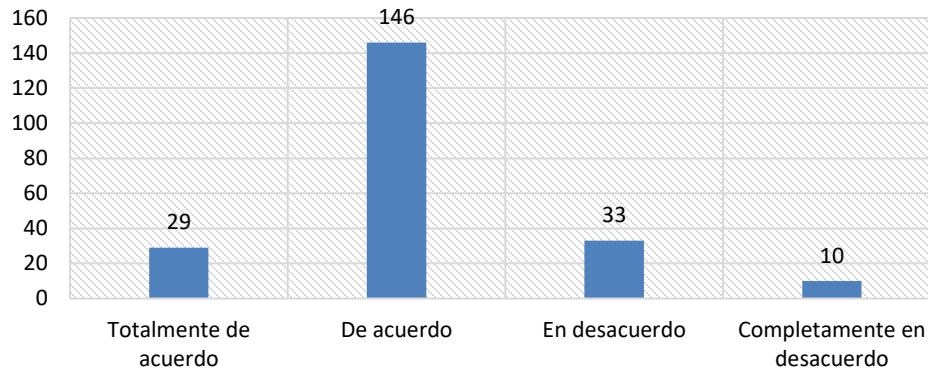
Tabla N° 1

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	29	13%
De acuerdo	146	67%
En desacuerdo	33	15%
Completamente en desacuerdo	10	5%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 1

La UCSM cuenta con instalaciones y espacios adecuados para que el personal cumpla sus funciones laborales convenientemente.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la primera pregunta formulada en la encuesta, un 67% equivalente a 146 trabajadores encuestados, está de acuerdo, siendo esta la opción más elegida. Por otro lado, sólo el 5% de trabajadores se mostró en completo desacuerdo. Con lo que podemos determinar que el personal considera que la Universidad Católica de Santa María cuenta con instalaciones y espacios convenientes para un adecuado cumplimiento de sus funciones laborales.

2. ¿Qué tan adecuada considera la condición termohigrométrica (temperatura, humedad y ventilación) existente en su oficina o espacio de trabajo?

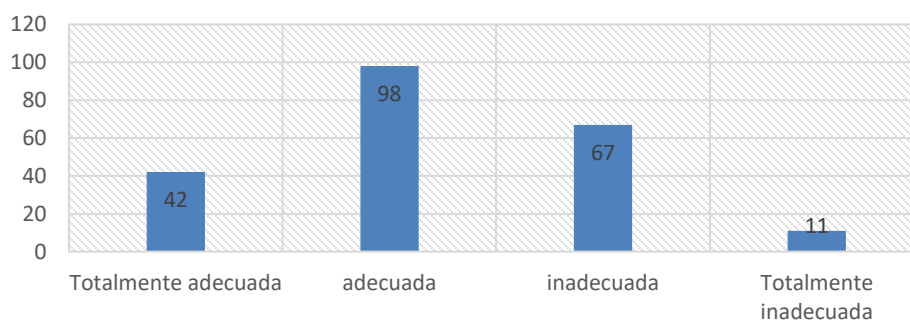
Tabla N° 2

Alternativa	N	%
Totalmente adecuada	42	19%
Adecuada	98	45%
Inadecuada	67	31%
Totalmente inadecuada	11	5%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 2

¿Qué tan adecuada considera la condición termohigrométrica (temperatura, humedad y ventilación) existente en su oficina o espacio de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la condición termohigrométrica existente, el 45% del personal encuestado, equivalente a 98 trabajadores, considera que en la Universidad Católica de Santa María existe una adecuada temperatura, humedad y ventilación, siendo esta la alternativa más escogida. Por otra parte, el 31% de trabajadores encuestados, la calificó como inadecuada y el 5% como muy inadecuada. Por lo que podemos inferir que la condición termohigrométrica percibida por los trabajadores en las oficinas y espacios de trabajo es adecuada.

3. El nivel de iluminación de mi oficina o espacio de trabajo es apto para desarrollar mis actividades laborales con efectividad.

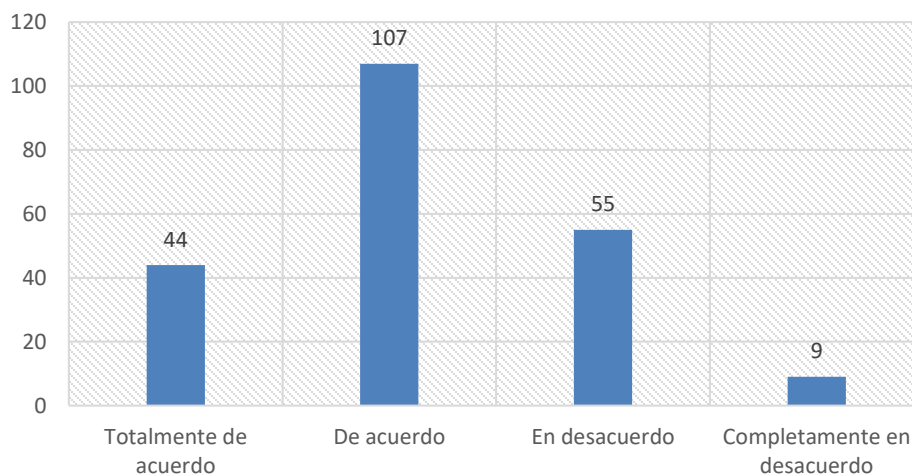
Tabla N° 3

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	44	20%
De acuerdo	107	50%
En desacuerdo	55	26%
Completamente en desacuerdo	9	4%
Total	215	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 3

El nivel de iluminación de mi oficina o espacio de trabajo es apto para desarrollar más actividades laborales con efectividad.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en el tercer punto de la encuesta, podemos determinar que la iluminación con la que se cuenta en las oficinas y espacios de trabajo es adecuada para un correcto desarrollo de las actividades laborales, puesto que el 70% del personal encuestado, está de acuerdo y muy de acuerdo con que la iluminación existente es apta para realizar su trabajo con efectividad. Mientras que el 30% se mostró en desacuerdo y completo desacuerdo.

4. ¿Considera que su oficina o espacio de trabajo reúne las condiciones de limpieza necesarias?

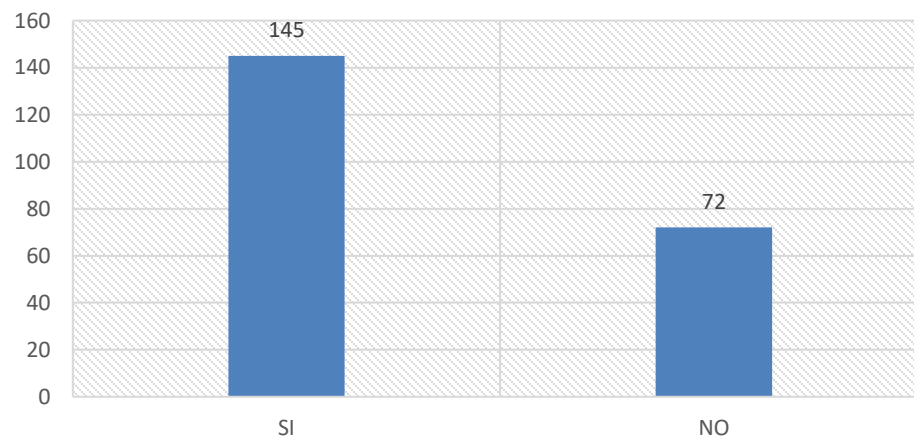
Tabla N^a 4

Alternativa	N	%
Sí	145	67%
No	72	33%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N^o 4

¿Considera que su oficina o espacio de trabajo reúne las condiciones de limpieza necesarias?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en relación a la higienización de las oficinas y espacios de trabajo, se obtuvo que el 67% del personal, equivalente a 145 trabajadores encuestados, considera que sí se reúnen las condiciones. De otro lado, el 33% de trabajadores señalo que no. Con lo que podemos determinar que el personal considera que en la Universidad Católica de Santa María es un espacio limpio.

5. Las condiciones ergonómicas (posturas de trabajo, desgaste energético, carga laboral, esfuerzo físico, contar con máquinas y equipos cómodos y seguros) existentes en mi espacio laboral son favorables.

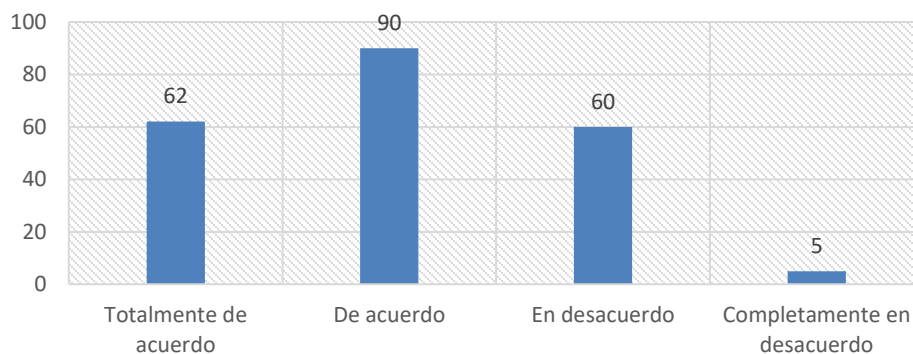
Tabla Nª 5

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	62	29%
De acuerdo	90	41%
En desacuerdo	60	28%
Completamente en desacuerdo	5	2%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 5

Las condiciones ergonómicas (posturas de trabajo, desgaste energético, carga laboral, esfuerzo físico, contar con máquinas y equipos cómodos y seguros) existentes en mi espacio laboral son favorables.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el quinto punto de la encuesta, podemos determinar que el personal de la Universidad Católica de Santa María considera que las condiciones ergonómicas existentes en los espacios de trabajo son favorables para un óptimo desarrollo de su trabajo, puesto que el 70% del personal encuestado, está de acuerdo y muy de acuerdo con la mencionada afirmación, entretanto el 28% señaló su desacuerdo y sólo el 2% de los encuestados están en completo desacuerdo.

6. La Universidad cuenta con un sistema de seguridad efectivo (control de ingreso, cámaras de vigilancia, resguardo interno y externo).

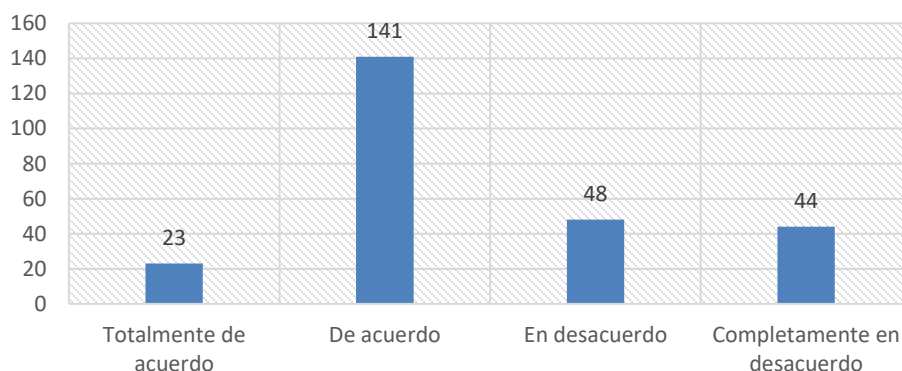
Tabla N^a 6

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	23	9%
De acuerdo	141	55%
En desacuerdo	48	19%
Completamente en desacuerdo	44	17%
Total	256	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N^o 6

La Universidad cuenta con un sistema de seguridad efectivo (control de ingreso, cámaras de vigilancia, resguardo interno y externo).



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la sexta pregunta formulada en la encuesta, el 55% del personal encuestado, equivalente a 141 trabajadores, está de acuerdo con que la Universidad Católica de Santa María cuenta con un sistema de seguridad efectivo, siendo esta la alternativa más escogida. Adicionalmente el 9% se mostró totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 19% de trabajadores encuestados se mostró en desacuerdo y el 17% en completo desacuerdo. Por lo que podemos inferir que los trabajadores consideran que el sistema de seguridad con el que cuenta la Universidad es efectivo y que es un lugar seguro.

7. ¿Considera usted que en la Universidad existen riesgos latentes que atenten contra su integridad física?

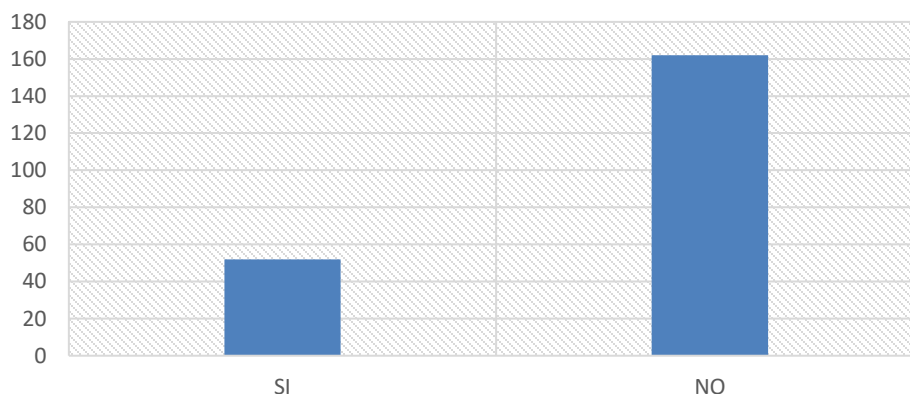
Tabla Nª 7

Alternativa	N	%
Sí	52	24%
No	162	76%
Total	214	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 7

¿Considera usted que en la Universidad existen riesgos latentes que atenten contra su integridad física?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la séptima pregunta en relación a la existencia de riesgos, se obtuvo que el 76% del personal, equivalente a 162 trabajadores encuestados niega la existencia de estos en las instalaciones y espacios de la Universidad. Mientras que de otro lado, el 24% de trabajadores señaló que sí existen peligros.

Con lo que podemos determinar que la mayor parte de los trabajadores perciben que en la Universidad es un espacio seguro, libre de riesgos latentes que pongan en riesgo su integridad.

8. Las relaciones interpersonales en mi centro de trabajo son cordiales y existe compañerismo.

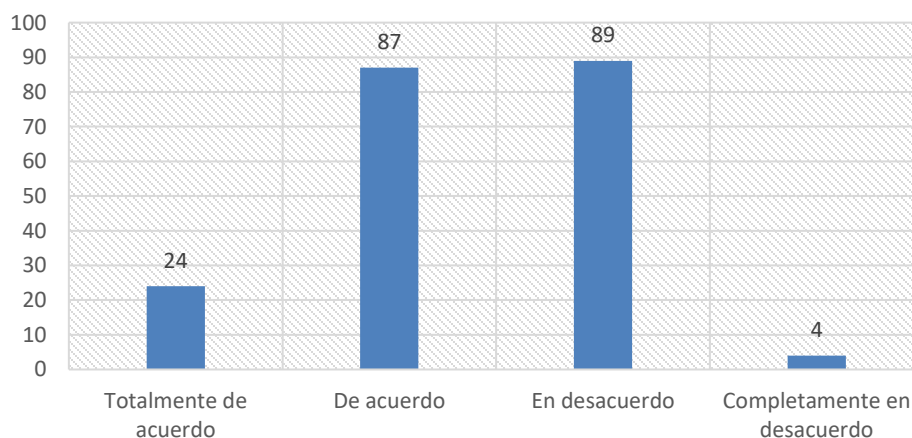
Tabla Nª 8

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	24	12%
De acuerdo	87	43%
En desacuerdo	89	44%
Completamente en desacuerdo	4	2%
Total	204	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 8

Las relaciones interpersonales en mi centro de trabajo son cordiales y existe compañerismo.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 44% y 2% se mostró en desacuerdo y completo desacuerdo acerca de la existencia de compañerismo en la UCSM. Por otro lado, el 43% de los encuestados está de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo, con que existe un trato afable entre los trabajadores.

Por lo tanto, podemos deducir que la mayor parte de trabajadores considera que las relaciones interpersonales son cordiales y que existe compañerismo.

9. ¿Con qué frecuencia surgen conflictos entre trabajadores y/o entre las diversas áreas?

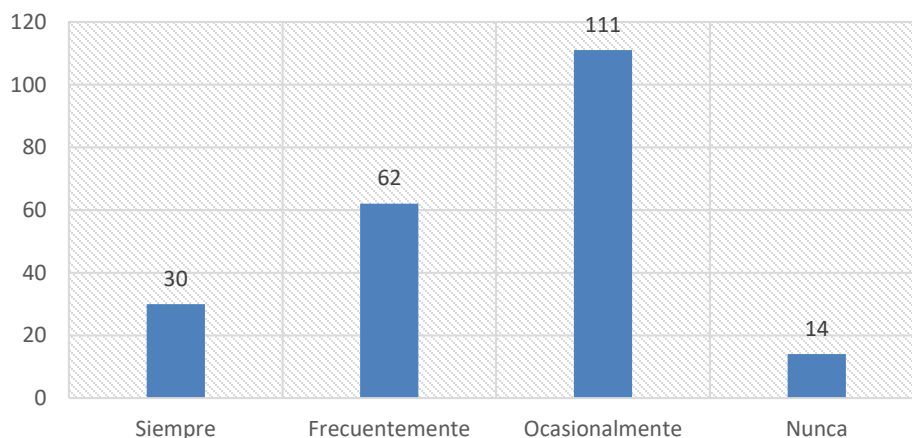
Tabla Nª 9

Alternativa	N	%
Siempre	30	14%
Frecuentemente	62	29%
Ocasionalmente	111	51%
Nunca	14	6%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 9

¿Con qué frecuencia surgen conflictos entre trabajadores y/o entre las diversas áreas?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la novena pregunta formulada en la encuesta, el 51% del personal encuestado, equivalente a 111 trabajadores, señala que ocasionalmente surgen conflictos entre los trabajadores, siendo esta la alternativa más seleccionada. Por otra parte, el 19% afirma que estos se dan frecuentemente y 14% del personal encuestado indica que suceden siempre.

Por lo que podemos determinar la mayoría de los trabajadores consideran que los conflictos laborales surgen esporádicamente, sin mucha frecuencia.

10. Se recibe apoyo desinteresado y colaboración oportuna de otras áreas cuando es requerido.

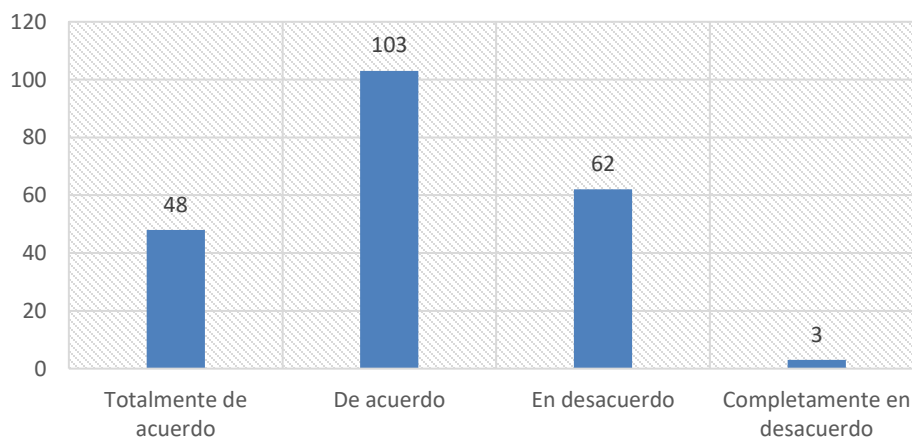
Tabla Nª 10

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	48	22%
De acuerdo	103	48%
En desacuerdo	62	29%
Completamente en desacuerdo	3	1%
Total	216	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nª 10

Se recibe apoyo desinteresado y colaboración oportuna de otras áreas cuando es requerido.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Conforme los resultados obtenidos de la décima pregunta, se obtuvo que el 48% y 22% del total de los encuestados considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, acerca de la existencia de apoyo oportuno y desinteresado entre áreas. Mientras que, el 29% de los trabajadores piensa lo contrario.

Con lo que podemos determinar que, en la Universidad Católica de Santa María, existe apoyo y colaboración de otras áreas cuando es solicitado.

11. La comunicación interna existente en la UCSM es eficaz y oportuna.

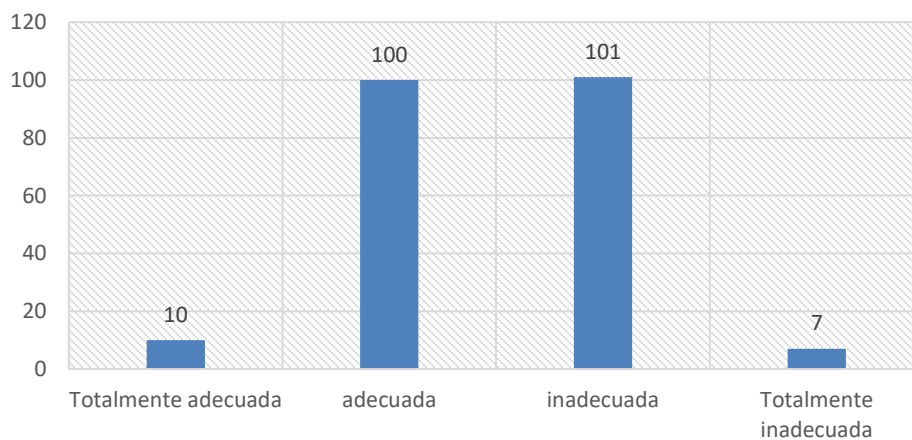
Tabla N° 11

Alternativa	N	%
Totalmente adecuada	10	5%
Adecuada	100	46%
Inadecuada	101	46%
Totalmente inadecuada	7	3%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 11

La comunicación interna existente en la UCSM es eficaz y oportuna.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de la décimo primera pregunta en relación a la comunicación interna en la Universidad Católica de Santa María, se obtuvo que el 46% y el 5% del personal la considera adecuada y totalmente adecuada respectivamente. Por el contrario, el 46% de los trabajadores encuestados asegura que es inadecuada y el 7% la considera totalmente inadecuada.

Por lo que podemos inferir que la mayoría de los trabajadores consideran que la comunicación interna es eficaz y se da en forma oportuna.

12.¿Cómo considera el método de control y supervisión del personal manejado por la Universidad?

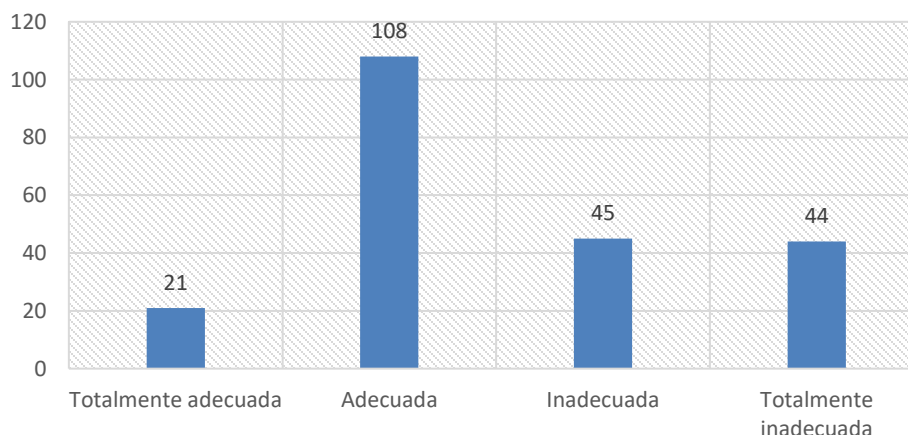
Tabla Nª 12

Alternativa	N	%
Totalmente adecuada	21	10%
Adecuada	108	50%
Inadecuada	45	21%
Totalmente inadecuada	44	20%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 12

¿Cómo considera el método de control y supervisión del personal manejado por la Universidad?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la pregunta propuesta en la encuesta, el 50% del personal encuestado, equivalente a 108 trabajadores, indica que el método de control y supervisión es adecuado, siendo esta la alternativa más escogida por el personal. Por otra parte, el 20% afirma que es inadecuada y el 20% de los encuestados la considera totalmente inadecuada. Por lo tanto, podemos deducir que gran parte de los trabajadores considera adecuada el método de control y supervisión empleado por la Universidad Católica de Santa María.

13. Mi jefe/superior trata al personal con respeto, equidad y justicia a la hora de delegar.

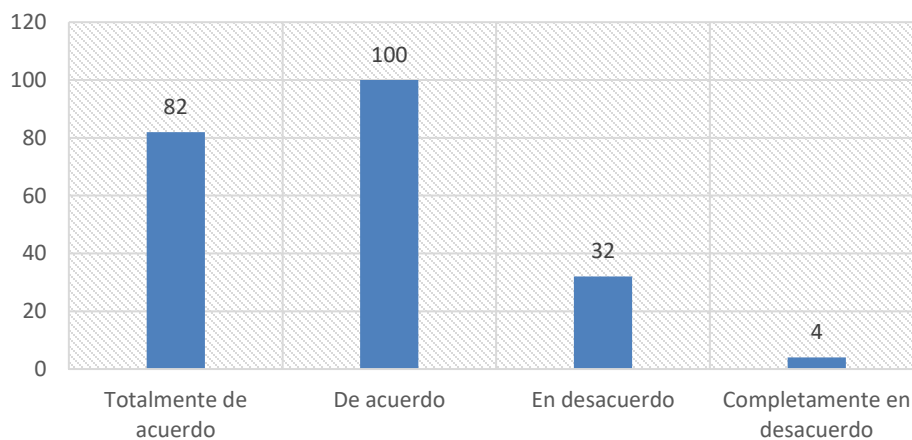
Tabla N° 13

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	82	38%
De acuerdo	100	46%
En desacuerdo	32	15%
Completamente en desacuerdo	4	2%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13

Mi jefe/superior trata al personal con respeto, equidad y justicia a la hora de delegar.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos del décimo tercer punto de la encuesta en relación al trato proveniente de los jefes y superiores, se obtuvo que el 84% del total de los trabajadores encuestados considera que recibe un trato adecuado. Mientras que de otro lado, el 17% del personal encuestado señaló que existen malos tratos.

Con lo que podemos determinar que los trabajadores consideran que el trato que reciben de sus jefes o superiores es apropiado.

14. Mi jefe/superior reconoce y valora el buen desempeño.

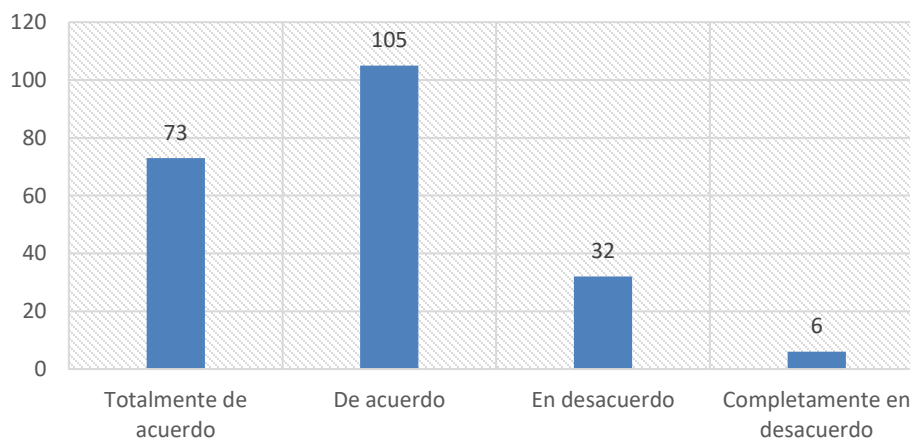
Tabla N° 14

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	73	33%
De acuerdo	105	48%
En desacuerdo	32	15%
Completamente en desacuerdo	6	3%
Total	216	99%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 14

Mi jefe/superior reconoce y valora el buen desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados del décimo cuarto punto formulada en la encuesta, el 48% del personal encuestado, equivalente a 105 trabajadores, está de acuerdo con la afirmación que manifiesta que los jefes o superiores reconocen y valoran el buen desempeño de los empleados, siendo esta la alternativa más seleccionada, seguida del 33% de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 15% se muestra en desacuerdo y el 3% en completo desacuerdo. Con lo que podemos determinar que los jefes y superiores en la Universidad Católica de Santa María reconocen y valoran el buen desempeño del personal a cargo.

15. Mi jefe superior tiene una actitud flexible y tolerante cuando me encuentro en dificultades.

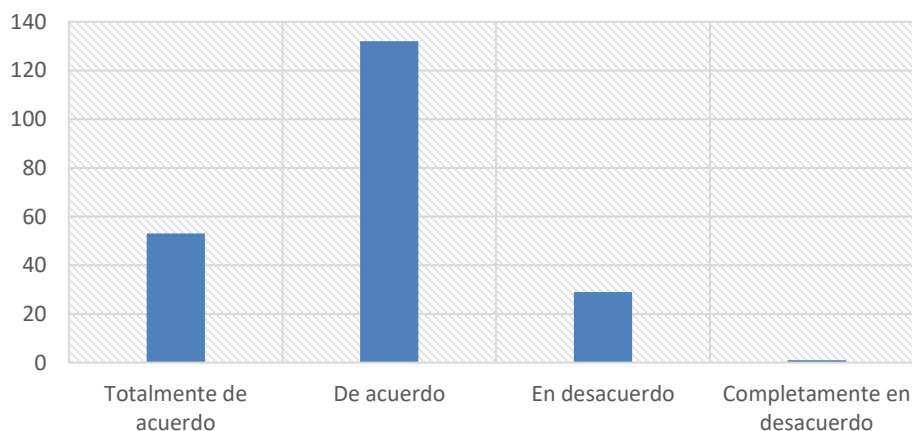
Tabla Nª 15

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	53	24%
De acuerdo	132	61%
En desacuerdo	29	13%
Completamente en desacuerdo	1	0%
Total	215	99%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Nª 15

Mi jefe superior tiene una actitud flexible y tolerante cuando me encuentro en dificultades.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados del décimo quinto punto de la encuesta, se observa que el 61% del personal encuestado, equivalente a 132 trabajadores, se encuentra de acuerdo con que sus jefes o superiores tienen una actitud flexible y tolerante en caso de alguna dificultad o emergencia, siendo esta la opción más escogida, seguida 24% que se mostraba totalmente de acuerdo. Mientras que el 13% de los trabajadores está en desacuerdo. De lo que podemos determinar que los jefes o superiores tienen una actitud tolerante en caso de que un trabajador presente una dificultad o emergencia.

16. ¿Cuenta usted con oportunidad de ascenso y progreso trabajando en la UCSM?

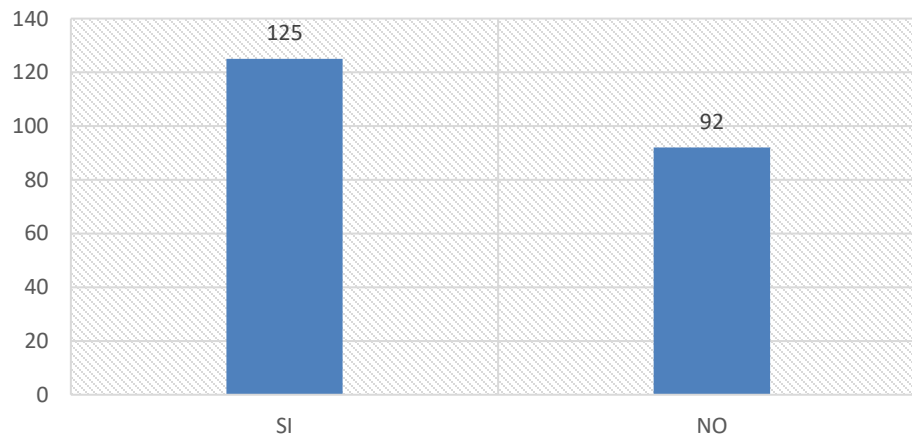
Tabla N° 16

Alternativa	N	%
Sí	125	58%
No	92	42%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 16

¿Cuenta usted con oportunidad de ascenso y progreso trabajando en la UCSM?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la pregunta décimo sexta de la encuesta, respecto a las oportunidades laborales trabajando en la Universidad Católica de Santa María, se obtuvo que 125 trabajadores que equivalen al 58% del personal encuestado consideran que sí. Entretanto el 42% restante niega contar con oportunidades.

De lo que podemos inferir que, más de la mitad de trabajadores considera que sí se cuentan con oportunidades de ascenso y progreso.

17. ¿Considera usted que cuenta con estabilidad laboral trabajando en la UCSM?

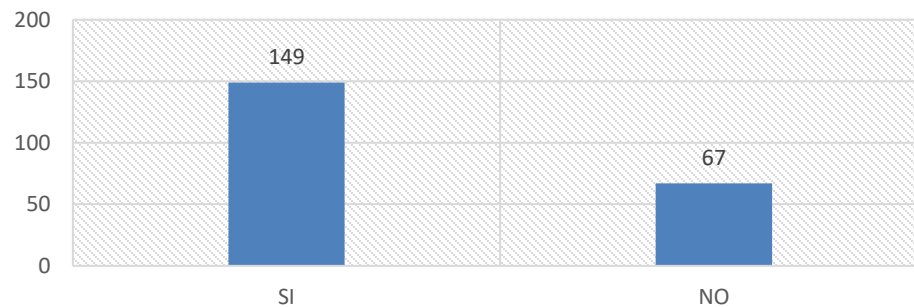
Tabla N^a 17

Alternativa	N	%
Sí	149	69%
No	67	31%
Total	216	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N^o 17

**¿Considera usted que cuenta con estabilidad
laboral trabajando en la UCSM?**



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la pregunta décimo séptima planteada en la encuesta se obtuvo que 149 trabajadores que equivalen al 69% del personal encuestado piensan que sí cuentan con estabilidad laboral. Mientras que el 31% que equivale a 67 encuestados opina que no.

De lo que podemos inferir que, la mayor parte de los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María consideran contar con estabilidad laboral.

18. La UCSM tiene interés en el éxito de sus trabajadores.

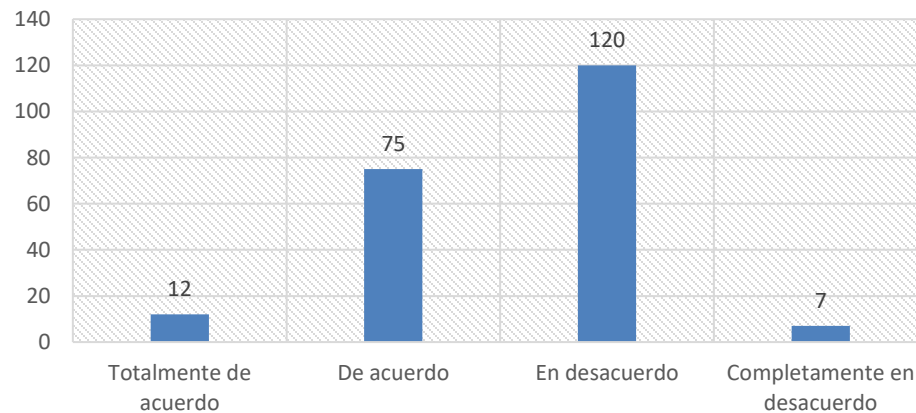
Tabla N° 18

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	12	6%
De acuerdo	75	35%
En desacuerdo	120	56%
Completamente en desacuerdo	7	3%
Total	214	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 18

La UCSM tiene interés en el éxito de sus trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados del décimo octavo punto propuesto en la encuesta, el 56% del personal encuestado, equivalente a 120 trabajadores, está en desacuerdo con la afirmación que manifiesta que la UCSM tiene interés por el éxito de su personal, siendo esta la alternativa más seleccionada, seguida del 75% de encuestados que se encuentran de acuerdo. Por otra parte, el 6% se muestra totalmente de acuerdo y el 3% en total desacuerdo. Por lo tanto, podemos deducir que la mayor parte de los trabajadores considera que la UCSM no tiene interés en su éxito personal.

19. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la UCSM?

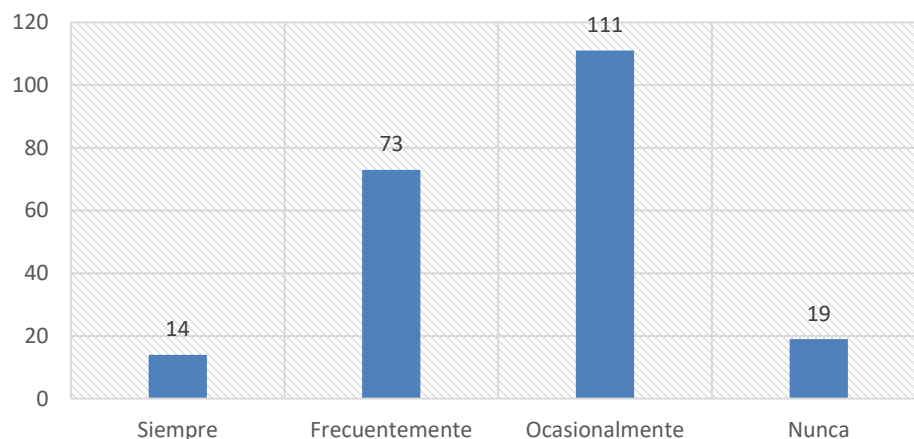
Tabla N° 19

Alternativa	N	%
Siempre	14	6%
Frecuentemente	73	34%
Ocasionalmente	111	51%
Nunca	19	9%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 19

¿Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la UCSM?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la décimo novena pregunta formulada en la encuesta, se obtuvo que el 51% del personal encuestado que equivale a e 111 trabajadores, señalan recibir capacitación ocasionalmente, siendo esta la alternativa más seleccionada. El 34% de los encuestados considera recibir capacitación frecuentemente, el 6% de trabajadores siempre y por último, el 9% considera no recibir capacitación alguna.

De lo que podemos inferir que la Universidad Católica de Santa María brinda capacitación a sus trabajadores ocasionalmente.

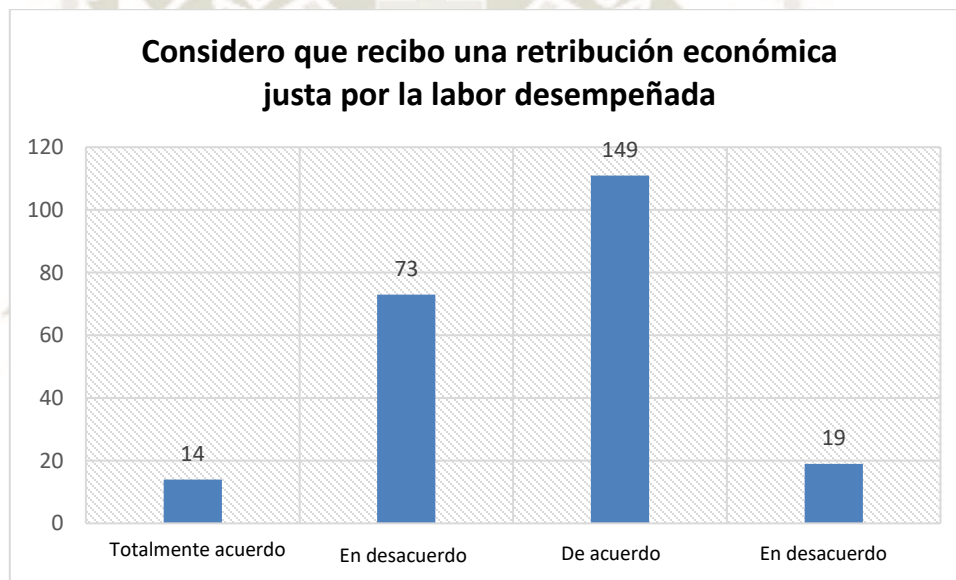
20. Considero que percibo una retribución económica justa por las labores desempeñadas.

Tabla N° 20

Alternativa	N	%
Totalmente acuerdo	14	6%
En desacuerdo	73	34%
De acuerdo	149	51%
Completamente en desacuerdo	19	9%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 20



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados del vigésimo punto de la encuesta, se obtuvo que el 51% del personal encuestado que equivale a 149 trabajadores, están de acuerdo con su retribución económica, siendo esta la opción las seleccionada, seguida del 34% de los encuestados que se muestra en desacuerdo. De esto podemos inferir que la mayor parte de los trabajadores de la UCSM consideran que perciben una retribución económica justa por su labor desempeñada.

21. El horario y duración de su jornada laboral es:

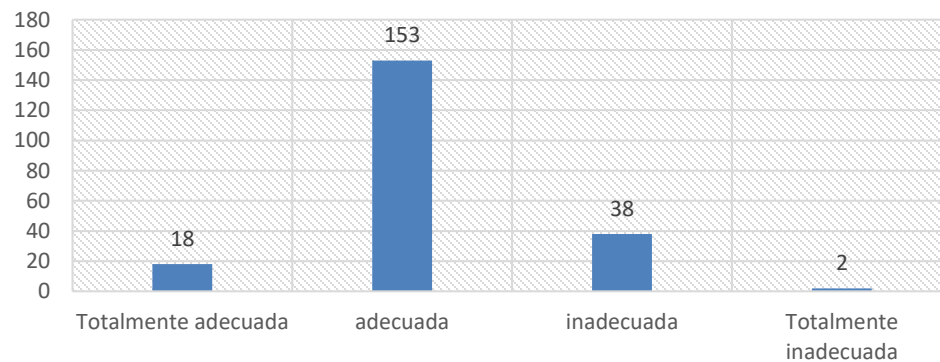
Tabla N° 21

Alternativas	N	%
Totalmente adecuada	18	9%
Adecuada	153	73%
Inadecuada	38	18%
Totalmente Inadecuada	2	1%
Total	211	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 21

El horario y duración de su jornada laboral es:



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados del vigésimo primer punto formulado en la encuesta se obtuvo que 153 trabajadores que equivalen al 73% del personal encuestado consideran que el horario y duración de su jornada laboral es adecuada, siendo esta la opción más escogida. Mientras que el 18% que equivale a 38 encuestados señala que es inadecuado.

Por lo tanto, podemos determinar que la mayor parte del personal de la Universidad Católica de Santa María considera que la horario y duración de su jornada de trabajo es conveniente.

22. Se cuenta con tecnología, instrumentos y herramientas necesarias para desempeñar eficazmente sus tareas.

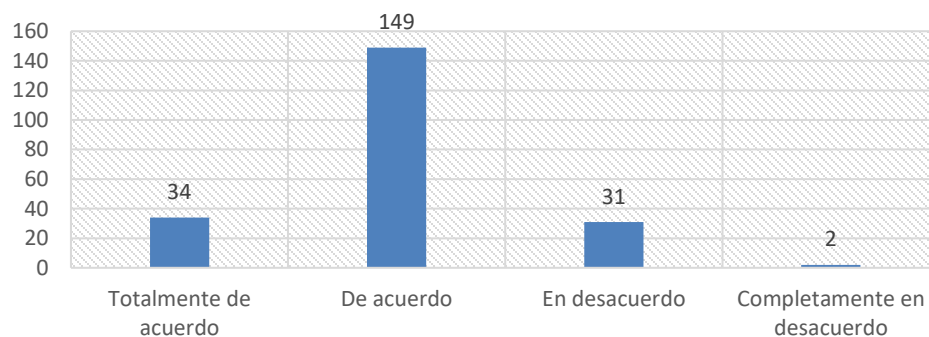
Tabla N° 22

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	34	16%
De acuerdo	149	69%
En desacuerdo	31	14%
Completamente en desacuerdo	2	1%
Total	216	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 22

Se cuenta con tecnología, instrumentos y herramientas necesarias para desempeñar eficazmente sus tareas.



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados del vigésimo segundo punto de la encuesta, se obtuvo que el 69% del personal encuestado que equivale a 149 trabajadores, están de acuerdo con la afirmación que indica que la tecnología, instrumentos y herramientas proporcionadas por la UCSM, es suficiente para desempeñar sus funciones eficazmente, siendo esta la opción las seleccionada, seguida del 16% de los encuestados que se muestra totalmente de acuerdo. Mientras que el 14% del personal encuestado se encuentra en desacuerdo. De esto podemos inferir que los trabajadores de la consideran que la Universidad Católica de Santa María brinda la tecnología, instrumentos y herramientas necesarios a sus trabajadores para un desempeño óptimo.

23. ¿Considera usted que la UCSM cumple con sus derechos laborales?

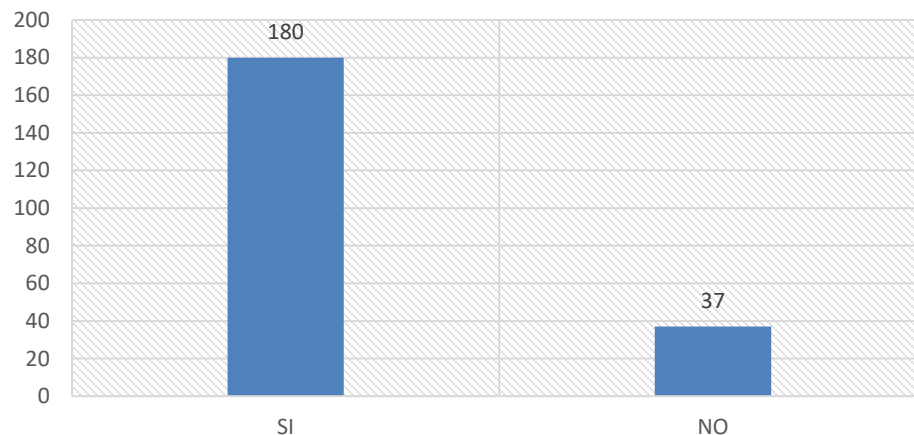
Tabla N° 23

Alternativa	N	%
Sí	180	83%
No	37	17%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 23

¿Considera usted que la UCSM cumple con sus derechos laborales?



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la pregunta vigésimocuarta pregunta formulada en la encuesta se obtuvo que 180 trabajadores que equivalen al 83% del personal encuestado piensan que sí se cumplen con sus derechos laborales. Mientras que el 17% que equivale a 37 encuestados opina que no.

Podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores considera que sí se cumplen con sus derechos laborales en la Universidad Católica de Santa María.

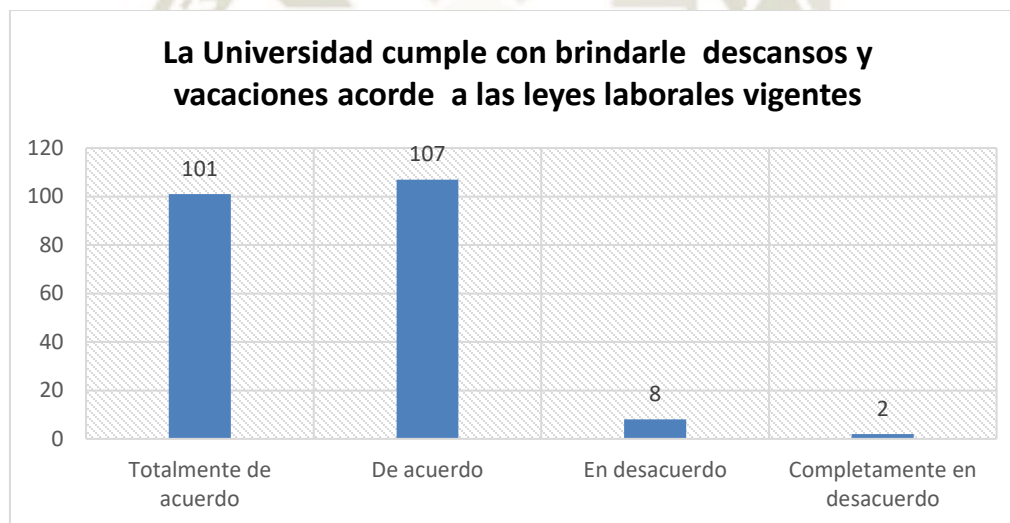
24. La universidad cumple con brindarle descansos y vacaciones acorde a las leyes laborales vigentes.

Tabla N° 24

Alternativa	N	%
Totalmente de acuerdo	101	46%
De acuerdo	107	49%
En desacuerdo	8	4%
Completamente en desacuerdo	2	1%
Total	218	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 24



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados del vigésimo cuarto punto formulado en la encuesta se obtuvo que el 49% del personal encuestado está de acuerdo con que en la Universidad cumple con brindar descansos y vacaciones, siendo esta la alternativa más seleccionada. Seguida de esta, el 46% del personal está totalmente de acuerdo. Mientras que el 4% estuvo en desacuerdo y 1% completamente en desacuerdo. De esta manera podemos determinar que la Universidad Católica de Santa María cumple con brindarles a sus trabajadores los descansos y vacaciones correspondientes.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - El clima laboral percibido por los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María fue evaluado en términos generales, arrojando que más del 60% del personal la considera positiva, sin embargo, existen factores que requieren ser mejorados al interior de la organización, dentro de los cuales destacan: las relaciones interpersonales, el fomento de la comunicación interna y el interés por parte de la UCSM en el éxito laboral de sus empleados. Por otro lado, se pudieron identificar elementos “fortaleza” relacionados a infraestructura, salud y seguridad, estilo de dirección y condiciones laborales. De esta información se puede concluir que el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

SEGUNDA. - Se pudo determinar que la Universidad Católica de Santa María cuenta con los ambientes e infraestructura idónea para que el personal cumpla adecuadamente sus funciones laborales, no obstante, el 33% de trabajadores considera que la temperatura, humedad, ventilación e iluminación existente en su oficina o ambiente de trabajo debería mejorar.

TERCERA. - Según la investigación realizada el 76% del personal indica que en la Universidad Católica de Santa María existen las condiciones de seguridad necesarias, considerándola un espacio seguro, libre de riesgos. Por otro lado, consideran que, se les brinda lo necesario para contar con un ambiente de trabajo ergonómicamente apto. Sin embargo, la tercera parte del personal

respondió que los espacios y ambientes no cumplen con las condiciones de higiene adecuadas.

CUARTA. - En la Universidad Católica de Santa María, a pesar de que el 51% de trabajadores señala que los conflictos laborales surgen de forma esporádica y que sí se recibe el apoyo oportuno y desinteresado de otras áreas; la mitad del personal asegura que no existe compañerismo y que el trato entre trabajadores no es cordial, siendo uno de los puntos más débiles del clima laboral de la Universidad.

QUINTA. - Se identificó que la percepción del 73% del personal en relación al estilo de dirección de su jefe o superior es óptima. Los trabajadores consideran que están de acuerdo con el sistema de control y seguimiento empleado por la Universidad Católica de Santa María, por otro lado, aseguran que el trato proveniente de sus jefes o superiores es respetuoso y justo, quienes además reconocen un buen desempeño.

SEXTA. - La percepción de los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María sobre autorrealización, está segmentada, debido a que la mitad del personal considera contar con estabilidad laboral y oportunidades de ascenso y progreso, entretanto la otra mitad piensa lo contrario y considera que la UCSM no tiene interés en el éxito personal de sus trabajadores.

SÉPTIMA. - De acuerdo a la investigación, la Universidad Católica de Santa María, respeta los derechos laborales de sus trabajadores, brindándoles las herramientas, tecnologías e instrumentos necesarios para un trabajo óptimo. Dos tercios de

los empleados consideran que su horario y duración de jornada. Casi el 80% considera que su remuneración es justa y acorde a las labores que desempeña.



SUGERENCIAS

- A) Implementar estrategias orientadas a la promoción de un ambiente laboral de confianza y apoyo, en el que, a través de juntas o asambleas programadas, se pueda identificar las necesidades, problemas e inquietudes de los trabajadores y los jefes en las diferentes áreas. Para que, de esta manera, el trabajador se sienta escuchado.
- B) Realizar reuniones mensuales por el onomástico de los trabajadores, fomentando de esta manera el compañerismo en cada área de la Universidad, en donde los empleados puedan compartir momentos agradables con sus colegas y compañeros de trabajo.
- C) Impulsar el uso y revisión periódica del correo institucional, el cual es uno de los principales canales por los que se comunica al personal acerca de los acontecimientos suscitados en la Universidad, además de información.
- D) Promover entre los trabajadores el uso de redes sociales y página web como canales de información.
- E) Las autoridades de la Universidad Católica de Santa María implementen concursos de ascenso, el cual les proporcione a los trabajadores oportunidades de progreso y crecimiento profesional.

Bibliografía

- (AEE), A. E. (s.f.). Obtenido de <http://www.ergonomos.es/>
- (INSHT), I. N. (2008). *Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- (INSHT), I. N. (2008). *Guía Técnica sobre condiciones ambientales en lugares de trabajo*.
- 18001, O. (2015). Obtenido de BSI: www.bsigroup.com/es-ES/
- Anez H, C. (2005). *El capital intelectual: Nuevo enfoque de la flexibilización laboral*.
- Aroco, D. T. (s.f.). *Derecho Individual del Trabajo*.
- Assesment, O. H. (s.f.). Obtenido de Australian Government - Department of Health: <https://www.nicnas.gov.au/notify-your-chemical/assessment-methodologies/occupational-health-and-safety-assessment>
- Belloví, M. B. (2017). *Prevención, responsabilidad social y excelencia empresarial*.
- Bermúdez, M. M. (2010). *CONTAMINACION Y TURISMO SOSTENIBLE* .
- Bestratén, M. (1999). *Salud y Seguridad en el Trabajo*.
- Boletín de Comisión de Ética y Transparencia Institucional. Edición N°9 . (2008). El compañerismo laboral y la ética. *Boletín de Comisión de Ética y Transparencia Institucional. Edición N°9* .
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*.
- Briceño, F. M. (2010). Riesgos laborales. En F. Moreno Briceño, *Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia*.
- Carretero, R. (1994). *La iluminación en los lugares de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Caso Neira, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción* (2da ed.). España: Fundación Confemetal.
- Castillo, C. P. (1990). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid.
- Castillo, J., & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Sao Paulo.

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>
- Courtiere, E. J. (1955). *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*.
- Creus, S. (2006). Obtenido de [www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Cubero, N. S. (1985). *El clima laboral y su medida*.
- Cueva, M. d. (1949). *Derecho mexicano del trabajo*. Mexico DF: Porrúa.
- De la Garza, E. (2003). *La flexibilidad del trabajo en América Latina*.
- Estatuto, U. (s.f.). *Estatuto de la UCSM con la Ley Universitaria*. Obtenido de www.ucsm.edu.pe/transparencia
- Estrada, P. V. (2016). *Supervisión y supervisores: definiciones, enfoques, propuestas*.
- Forehand y Von Gilmer. (1964). *Course Hero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p1i1i2d/Forehand-y-Gilmer-1964-El-clima-es-el-conjunto-de-caracter%C3%ADsticas-permanentes/>
- Forehand, V. G. (1964). *Course Hero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p1i1i2d/Forehand-y-Gilmer-1964-El-clima-es-el-conjunto-de-caracter%C3%ADsticas-permanentes/>
- Frías Fernández, P. (2001). *Desafíos de Modernización de las Relaciones Laborales: Hacia una nueva cultura y concertación*.
- García Villamizar, G. (2005). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*.
- Gilmer, F. y. (1964). Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p1i1i2d/Forehand-y-Gilmer-1964-El-clima-es-el-conjunto-de-caracter%C3%ADsticas-permanentes/>
- Gilmer, F. y. (1964). *El clima laboral*.
- Gómez, N. P. (2006). "Reformas laborales: Empleo vs flexibilización. Nuevos paradigmas del Derecho del Trabajo" (Vol. 12 N°3). Gaceta Laboral.
- Gore, E. (2007). *Aprendizaje y Organización*. Buenos Aires: Granica.
- Gregorio Pérez, M. g. (2016). *Los diferentes estilos de dirección en las empresas*.
- Gutiérrez, S. K. (1986). *La comunicación interna en las Organizaciones*.
- Hernández, O. (2018). *El Sistema de Gestión de Seguridad Empresarial*.
- Heslin, G. y. (2005). *Reconceptualizing Career Success*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.300>

- Jiménez, C. (2008). *Metodología de la Investigación Tecnológica*. Gestipolis. Obtenido de Gestipolis.
- Katz, D. (1996). *La psicología Social de Organización*.
- Kohum. (1992). *The influence of work environment on workers*.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*.
- Marx, K. (1859). En K. Marx, *Contribución a la crítica de la economía política*. Berlin.
- Maslow, A. (1950). *Self-actualizing people: a study of psychological health*.
- McLod. (2006). *Psicología 7ma edición*.
- Ministerio de Trabajo de España. (2007). Condiciones laborales. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*, 13-15.
- Murcia, C. R. (s.f.). *Prevención de Riesgos ergonómicos*.
- Nicolaci, M. (s.f.). *Condiciones y medio ambiente de trabajo*. HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales .
- Nicolás Fernández Losa. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores* (Vol. Vol. 2.). Cuadernos de Gestión.
- Nicolás, S. (1985). *El clima laboral y su medida*.
- OHSAS 18001. (2015). Obtenido de BSI: <https://www.isotools.cl/riesgo-laboral-definicion/>
- Organización Internacional de Trabajo. (2014). *Educación Obrera para el Trabajo Docente* . Buenos Aires.
- Ortega, O. (2015). *Trabajo y personal*. Obtenido de <https://trabajoypersonal.com/relaciones-interpersonales-efectivas-en-el-trabajo/>
- Pérez, C. (1998). *Desafíos Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma Tecnológico*.
- Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*.
- Pinilla, A. (1972). *Relaciones Humanas y laborales en la empresa*.
- Piqué, T. (1998). *Orden y limpieza de lugares de trabajo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_481.pdf
- Robbins, S. y. (1996). *Prentice Hall Hispanoamericana*. México.
- Romo, S. (2013). *Limpieza y Orden en el Trabajo*. *Cero Grados Celsius*.

- Sánchez, Sarmiento, Gonzáles. (2009). *Compensación y Remuneración, Sueldos y Salarios, Programas de Incentivos y Beneficios.*
- Sigh, J. M. (1988). *The Organizational Climate Factors and Dimensions of Job .*
- *Significados.* (2014). Obtenido de <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal.* México DF: Limusa.
- Solís, J. R. (2007). *Explorando nuevos rumbos para el pensamiento directivo.* México DF: Facultad de Contaduría y Administración, UNAM.
- Solís, J. R. (s.f.). *Psicología del trabajo, Vida en el trabajo.*
- Strandberg, L. (2010). *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.*
- Sunafil. (s.f.). *Sunafil.* Obtenido de <https://www.sunafil.gob.pe/derechos-fundamentales-en-el-trabajo.html>
- Tagiuri. (1968). En J. M. Putti, *The Organizational Climate Factors and Dimensions of Job Satisfaction.*
- Trabajo, I. N. (Diciembre 2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos.* (T. A. Bayona, Ed.) Madrid.
- Trabajo, O. I. (2012). *Seguridad y Salud Ocupacional: Definición.* Obtenido de <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>
- Turismo, M. d. (Mayo 2006). *GUÍA COMERCIAL Y CREDITICIA PARA EL USUARIO DEL COMERCIO EXTERIOR: SERIE PEPE MYPE.*
- Universitaria, E. d. (s.f.). *Estatuto de la UCSM con la Ley Universitaria.*
- Urquijo, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Valencia, M. (16 de Diciembre de 2014). *Qué son las condiciones termohigrométricas.*
- Vedder, W. L. (s.f.). *ERGONOMIA, HERRAMIENTAS Y ENFOQUES.*
- Vergara, J. R. (2007). *Globalización laboral y de la seguridad social.*
- Victor Manuel Nava Carbellido, A. R. (2000). *Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua .*
- Villamizar, G. E. (2005). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo.*
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización.*

- Wiemann. (2011). *Visión Industrial*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>



ANEXOS

CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDAD	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto de tesis																												
Presentación del proyecto de tesis	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Aprobación del proyecto de tesis									■	■	■	■																
Aplicación prueba piloto													■	■	■	■												
Aplicación de instrumento de investigación													■	■	■	■												
Procesamiento de datos																	■	■	■	■								
Análisis e interpretación de datos																					■	■	■	■				
Elaboración del borrador de tesis																									■	■	■	■
Presentación del borrador de tesis																												
Presentación y sustentación																												

ENCUESTA DE CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene como principal finalidad obtener información sobre el clima laboral percibida por el personal de la Universidad Católica de Santa María.

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos responda con la mayor sinceridad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. Esta encuesta es anónima.

1. La UCSM cuenta con instalaciones y espacios adecuados para que el personal cumpla sus funciones laborales convenientemente.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo

2. ¿Qué tan adecuada considera la condición termohigrométrica (temperatura, humedad y ventilación) existente en su oficina o espacio de trabajo?
 - Totalmente adecuada
 - Adecuada
 - Inadecuada
 - Totalmente inadecuada

3. El nivel de iluminación de mi oficina o espacio de trabajo es apto para desarrollar mis actividades laborales con efectividad.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo

4. ¿Considera que su oficina o espacio de trabajo reúne las condiciones de limpieza necesarias?
 - Sí
 - No

5. Las condiciones ergonómicas (posturas de trabajo, desgaste energético, carga laboral, esfuerzo físico, contar con máquinas y equipos cómodos y seguros) existentes en mi espacio laboral son favorables.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo

6. La Universidad cuenta con un sistema de seguridad efectivo (control de ingreso, cámaras de vigilancia, resguardo interno y externo).
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
7. ¿Considera usted que en la Universidad existen riesgos latentes que atenten contra su integridad física?
- Sí
 - No
8. Las relaciones interpersonales en mi centro de trabajo son cordiales y existe compañerismo.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
9. ¿Qué tan frecuente surgen conflictos entre trabajadores y/o entre las diversas áreas?
- Siempre
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Nunca
10. Se recibe apoyo desinteresado y colaboración oportuna de otras áreas cuando es requerido.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Completamente en desacuerdo
11. ¿La comunicación interna en la UCSM es eficaz y oportuna?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho
12. ¿Cómo considera el método de control y supervisión del personal manejado por la Universidad?
- Totalmente adecuada.
 - Adecuada
 - Inadecuada
 - Totalmente inadecuada

13. Mi jefe/superior trata al personal con respeto, equidad y justicia a la hora de delegar.
- Totalmente de acuerdo.
 - De acuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Completamente en desacuerdo
14. Mi jefe/superior reconoce y valora el buen desempeño.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
15. Mi jefe/superior tiene una actitud flexible y tolerante cuando me encuentro en dificultades.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
16. ¿Cuenta usted con oportunidad de ascenso y progreso trabajando en la UCSM?
- Sí
 - No
17. ¿Considera usted que cuenta con estabilidad laboral trabajando en la UCSM?
- Sí
 - No
18. La UCSM tiene interés en el éxito de sus trabajadores.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
19. Con qué frecuencia recibe capacitación por parte de la UCSM
- Siempre
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Nunca

20. Considero que recibo una retribución económica justa por las labores desempeñadas.
- Totalmente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo
 - Completamente en desacuerdo
21. El horario y duración de su jornada laboral es:
- Totalmente adecuada
 - Adecuada
 - Inadecuada
 - Totalmente inadecuada
22. Se cuenta con tecnología, instrumentos y herramientas necesarias para desempeñar eficazmente sus tareas
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo
23. ¿Considera usted que la UCSM cumple con sus derechos laborales?
- Sí
 - No
24. La Universidad cumple con brindarle sus descansos y vacaciones acorde a las leyes laborales vigentes.
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo