

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los
colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres
filial norte, Pimentel, marzo 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Gianfranco Victorhugo Uchofen Soto

ASESOR

Fernando Antonio Arriola Jimenez

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

Chiclayo, 2023

**Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los
colaboradores administrativos de la Universidad San Martín
de Porres filial norte, Pimentel, marzo 2019**

PRESENTADA POR

Gianfranco Victorhugo Uchofen Soto

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Cecilia Del Rosario Alayo Palomino

PRESIDENTE

Rafael Camilo Girón Córdova

SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por todo lo que nos da, a mis padres por sus consejos y enseñanzas, a mis hermanos por sus ocurrencias, a Ihkeher, Helenha y a mis amigos.

Agradecimientos

A Dios, a mis familiares y a la familia Paz Ramírez por su gran amistad.

CLIMA LABORAL, BASADO EN LA TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER, EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES FILIAL NORTE, PIMENTEL, MARZO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	oferlindasuarezromero.blogspot.com Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

ÍNDICE

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Definiciones de Clima Laboral	18
2.2.1 Teoría del clima laboral de L y S.....	20
III METODOLOGIA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 diseño de la investigación.....	23
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.4 Población, muestra y muestreo.....	23
3.5 técnicas de procesamiento de datos.....	23
3.6. Operacionalización de variables.....	24
3.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
IV RESULTADOS	26
4.1 Descripción de la historia, visión, misión, organigrama y servicios que brinda la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.	26
4.2 Evaluación de la dimensión estructura de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	27
4.3 Evaluación de la dimensión responsabilidad de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	34
4.4 Evaluación de la dimensión recompensa de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	38
4.5 Evaluación de la dimensión desafíos de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	41
4.6 Evaluación de la dimensión relaciones de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	44
4.7 Evaluación de la dimensión cooperación de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	47

4.8 Evaluación de la dimensión estándares de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	50
4.9 Evaluación de la dimensión conflictos de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	54
4.10. Evaluación de la dimensión identidad de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.....	57
V DISCUSIÓN.....	61
VI. CONCLUSIONES	65
VII, BIBLIOGRAFÍA.....	66
VIII. ANEXO.....	68

Lista de Figuras

Figura 1. Conozco con claridad la estructura organizativa de la institución	27
Figura 2. En esta empresa no existen excesivos formalismos para realizar mi trabajo (papeleos).....	28
Figura 3. Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplen de forma oportuna.	29
Figura 4. Comprendo claramente las políticas de la institución.	30
Figura 5. Usted tiene claro los niveles jerárquicos.	31
Figura 6. Las reglas y tramites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.	32
Figura 7. Total, dimensión estructura	33
Figura 8. Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.	34
Figura 9. Me siento comprometido con mi trabajo.	35
Figura 10. Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.	36
Figura 11. Total, dimensión responsabilidad.....	37
Figura 12. En la institución, recibo estímulos por el trabajo bien hecho.	38
Figura 13. En la institución recibo más premios que castigos.....	39
Figura 14. Total, dimensión recompensa.....	40
Figura 15. En la institución todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas.....	41
Figura 16. En la institución se toman riesgos en los momentos oportunos.	42
Figura 17. Total, dimensión desafíos	43
Figura 18. Me encuentro satisfecho con el compañerismo que existe en la institución.	44
Figura 19. Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de la institución.	45
Figura 20. Total dimensión relaciones.	46
Figura 21. Considero que en la institución se practica el apoyo mutuo entre compañeros.....	47
Figura 22. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.	48
Figura 23. Total, dimensión cooperación.	49
Figura 24. Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento.	50
Figura 25. Las metas organizacionales de la institución son explícitas.	51
Figura 26. Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.....	52
Figura 27. Total, dimensión estándares.....	53
Figura 28. Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente	54
Figura 29. Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes	55
Figura 30. Total, dimensión conflicto	56
Figura 31. Siento que soy parte de un equipo y comparto los objetivos personales con los de la organización.	57

Figura 32. Lo que hago en la institución es mi vocación.....	58
Figura 33. Total, dimensión identidad.....	59

RESUMEN

El presente tema de investigación se ejecutó con el fin de enterarse, descubrir la situación actual en cuanto al clima laboral que prevalece entre los asistentes administrativo de la Universidad de San Martín de Porres Sede Norte. Para ello fue necesario definir el clima laboral, con base en la teoría de Litwin y Stringer, en el personal administrativo de la Universidad de San Martín de Porres Seccional Norte, Pimentel, marzo 2019, ya que los resultados del uso de la encuesta son verificados por expertos en la materia y corresponden a la situación de la organización. La encuesta utilizó la escala Likert y fue aprobado por el modelo L y S.

En este estudio se puede concluir que el clima organizacional existente en el personal administrativo de la Universidad de San Martín de Porres Filial Norte Filial Norte; ¿es regular o bueno?

Palabras Claves: Clima laboral, estructura y relaciones

ABSTRACT

The present research topic was carried out in order to find out, discover the current situation regarding the work environment that prevails among the administrative assistants of the University of San Martín de Porres North Headquarters. For this, it was necessary to define the work environment, based on the theory of Litwin and Stringer, in the administrative staff of the University of San Martín de Porres, North Section, Pimentel, March 2019, since the results of the use of the survey are verified. by experts in the field and correspond to the situation of the organization. The survey used the Likert scale and was approved by the L and S model.

In this study it can be concluded that the existing organizational climate in the administrative staff of the University of San Martín de Porres North Branch North Branch; ¿is it fair or good?

Keywords: Work environment, structure and relationships

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo que se deshumaniza y avanza hacia el cambio a un ritmo vertiginoso cada día, la necesidad de atención y eficiencia es cada vez mayor, creando un ambiente de trabajo exigente y estresante.

Cada organización tiene sus propias características, sus creadores aportan color, gusto, humor y otras cosas al ambiente de trabajo, que se considera el ambiente de trabajo; las formas de salario y beneficios sociales también cambian en la dirección de causar insatisfacción a los trabajadores mayores.

En vista de lo anterior, es bueno realizar periódicamente un diagnóstico del clima laboral, que nos permitirá conocer las realidades de nuestro entorno y así mejorar la organización si se requieren acciones de mejora. ocupar.

Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relación, Colaboración, Estándares, Conflicto e Identidad son las nueve dimensiones que conforman el modelo de L. y S. que utilizaremos para evaluar el ambiente de trabajo.

En un mundo tan competitivo que persigue lo honorable en la calidad de los servicios que brinda toda organización, se ha comprobado que el éxito se obtiene cuando estas ofrecen bienestar y valor a las personas con las que trabajan.

Litwin & Stringer (1978) indican que evaluando el entorno laboral se mide la representación de cómo se percibe la compañía, lo que replica sobre su correspondiente comportamiento.

En Lambayeque existen instituciones, las cuales son dispensables en diferentes etapas de la vida, entre ellas las educativas que están en constante crecimiento y evolución, las mismas que consideran al factor humano como el intangible más valioso, para ello se debe adoptar los diferentes lineamientos y programas que proporcionan un mejoramiento en la calidad de la vida laboral.

Cada vez son más las personas que crean empresas ligadas al ámbito educativo, haciendo grandes inversiones y buscando siempre estar a la vanguardia de la tecnología, contar con colaboradores, calificados, un entorno de trabajo óptimo para el desarrollo de las labores y extender la excelencia y efectividad de los trabajadores.

La Universidad de San Martín de Porres, donde realizaremos nuestra investigación; Tiene su origen en el Instituto Pro-Deo, instituto de investigaciones

filosóficas y teológicas fundado por el Dr. Vicente Sánchez Valera de la Orden Dominicana de Predicadores; después de la consagración del Papa Juan XXIII, Bl. Fray Martín de Porres Velásquez, llamada así por la Filial Norte de San Martín de Porres, fue fundada el 17 de mayo de 1962.

A partir del año 2006, se aprobó la creación de las sedes filiales de Chiclayo y Arequipa; la filial norte ubicada en Pimentel, entro en actividades académicas el 4 de marzo de 2006.

La institución donde se aplica esta investigación se esfuerza por crear un ambiente de trabajo adecuado que entre en conflicto con sus objetivos académicos, por lo que sus esfuerzos inciden favorablemente en la productividad de los empleados.

A nivel descriptivo, el personal administrativo de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte Pimentel, comentaron que conocen de forma regular a buena la estructura organizativa. Es decir, manejan las normas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, jerarquías y regulaciones, así mismo que toman las responsabilidades encargadas en su puesto de trabajo de bueno a excelente. Se sienten comprometidos con la institución, también manifiestan que perciben las recompensas como bajas a regulares; en gran mayoría los colaboradores poseen estudios universitarios, otros tienen carga familiar; a la vez toman riesgos en el momento necesario acerca de los desafíos que se presentan en el trabajo de forma regular, con el objetivo de tener soluciones perciben que hay buenos lazos de amistad, lo cual crea un cómodo ambiente de trabajo; también se muestran solidarios, presentan su espíritu de ayuda frente un problema que enfrenta un compañero en el trabajo; a la vez muestran altos estándares de desempeño sobre su rendimiento dentro de la institución, cuando se presentan conflictos entre los colaboradores administrativos son partidarios de solucionarlo entre ellos, si toleran opiniones diferentes y el grado de identidad de los colaboradores es regular a bueno.

Estudiando el modelo y explorando las distintas opiniones, entonces se pudo definir como problema la siguiente interrogante ¿Cuál es el clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte filial norte, Pimentel, marzo 2019?

Además, la investigación tiene como objetivo general, determinar el clima laboral de los colaboradores administrativo de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte filial norte basado en la teoría de Litwin y Stringer; como objetivos específicos,

Describir la historia, visión, misión, organigrama y servicios que brinda la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, a sus estudiantes; determinar la dimensión estructura de la teoría L y S, determinar dimensión responsabilidad de la teoría L y S, determinar dimensión recompensa de la teoría L y S, determinar dimensión desafío de la teoría L y S, determinar dimensión relación de la teoría L y S, determinar dimensión cooperación de la teoría L y S, determinar dimensión estándares de la teoría L y S, determinar dimensión conflicto de la teoría L y S y finalmente determinar dimensión identidad de la teoría L y S; para la determinación del clima laboral del personal administrativo de la Universidad San Martín de Porres filial norte.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Dávila D. y Núñez J. (2017), en su trabajo titulado "Clima organizacional" en Co - Extorsión de Chiclayana Transporte Company, basado en el modelo de L y S, para identificar propuestas para mejorar del entorno organizacional de la Empresa de Transporte Chiclayana ubicada en Litwin y Stringer, el estudio es descriptivo porque se basa en evaluar y describir los resultados obtenidos en las encuestas, los resultados son; Los objetivos, tareas principalmente realizadas por la estructura de la organización deben ser claros, esto permitirá que los empleados asuman la responsabilidad y el trabajo.

Responsabilidad por la medición, los empleados son principalmente adultos, tratan constantemente de hacer su trabajo con gran responsabilidad, lo que lleva a la autonomía en el trabajo, pero están preocupados por sus superiores en baja comunicación en el trabajo. Al medir los salarios, están mal pagados, hay un sesgo en la empresa porque hay compañeros que ni siquiera están en la nómina, hay empleados nuevos y sus salarios son más altos que los que han estado con empleados de mucho tiempo, sintiéndose injusto por su esfuerzo en la empresa. Medir los desafíos que una empresa rara vez acepta con una iniciativa de riesgo por miedo al fracaso, conocer cosas nuevas a veces es arriesgado para una organización, pero es esencial, para buscar una ventaja competitiva mientras se diferencia al evaluar siempre cuánto riesgo podemos aceptar para evitar dañar a la empresa o a nosotros mismos. Medir la relación entre usted y su jefe no es una buena relación porque el jefe no trata a todos por igual, pero no debemos olvidar que, en una organización, la confianza y la comunicación deben crearse sin problemas entre todos los creadores para lograr el bien. las condiciones de trabajo. Aspecto colaborativo: Los empleados se sienten satisfechos con el esfuerzo que realizan en la compañía porque comprenden que fueron seleccionados por su buen desempeño. En el aspecto estándar, se nota que la empresa se enfoca solo en hacer dinero (ganancia) y se ignora el factor humano ya que no le importan los sentimientos de uno; El talento humano es fundamental para el éxito de la compañía, ya que no contar con él no puede perdurar eternamente en el tiempo. Aspectos de conflicto Lo mejor es no ir en contra de tu jefe, aunque esté equivocado, equivocado, o no sepa qué puede salir mal, la comunicación es fundamental para resolver las adversidades que se presentan en la compañía. El aspecto de identidad; se trabaja bien por las herramientas que la compañía brinda a sus colaboradores y algunos puestos de trabajo son básicos y no necesita muchos requisitos para hacer ese

trabajo (empacador, boletería y asistentes), pero lo sentirán mucho mejor si se les trata y recompensados mejor de lo que deberían ser. Bueno.

Gonzalez S. và Figueroa H. (2017), en su estudio bajo el nombre de "interrupción climática y satisfacción con la enseñanza en El -Carmen Technical College" - Columbia, 2016, en general; Determina la correspondencia entre el ambiente del trabajo y el gozo de la enseñanza de la universidad técnica en un microbiar en Colombia en 2016, que aplicó un enfoque cuantitativo, es un tipo de nivel de descripción de correlación descriptivo, un proyecto inesperado; Se consideró a toda la población de 90 maestros, los resultados mostraron que los maestros no reciben un aprendizaje adecuado al unirse al trabajo académico y que la actualización pedagógica es mínima, porque corresponde al ministro de educación relevante, así como al hecho de que también es En la institución de que no hay aliento y/o confesiones que fortalezcan el rendimiento en la capacitación. Se incluyeron maestros de mejoras pedagógicas y que también son decisiones respaldadas por los gerentes, quienes a su vez están muy confirmados en la decisión de los trabajadores pedagógicos como líder en la comunidad educativa. La escuela desarrolla proyectos y eventos pedagógicos a través del trabajo común, lo que le permite establecer un objetivo de trabajo claro y crear un entorno de trabajo ideal en el que los personajes principales son tolerancia y tratamiento. Bien. La mayoría de los maestros comentaron sobre la paz espiritual porque había un contrato laboral indefinido, en el que recibieron algunas ventajas de enseñanza en el año, por otro lado, el maestro tenía una jornada laboral. Permitirle realizar trabajos adicionales en su entorno; La infraestructura de la organización no es suficiente, el maestro no tiene la posición correcta para prepararse para las clases, las herramientas tecnológicas son mínimas, porque no todas las clases tienen los factores necesarios. Establecido para un buen trabajo.

Arnao J. y Villegas A. (2015) en el trabajo de estudio “Propuesta de plan para mejorar el clima laboral del Banco Continental Bbva Balta con base en el modelo de L y S en Chiclayo”; con el objetivo común de desenvolver una proposición de plan de mejora basada en el modelo de L y S para el entorno de trabajo de los empleados del Banco Continental BBVA Balta Chiclayo. El prototipo de estudio es descriptivo y preliminar, ya que este estudio intenta narrar las peculiaridades más relevantes del entorno de trabajo de los colaboradores administrativo de Pimentel de la Universidad de San Martín de Porres asumiendo que la participación es el número de empleados en la estructura, consideraciones organizativas. Por lo tanto, entienden la responsabilidad de descentralización, pero los empleados creen que no requiere instrucciones de alguien, porque idealizan que el desempeño que ejecutan lo realizan sin problemas y el personal piensa en trabajar como uno. Grupo en lugar de un grupo de equipo. Del mismo modo, después de lograr buenos resultados, afirmaron que menos del 50% acordó que el Banco Continental proporcionó una especie de motivación para trabajar. La gran mayoría de los colaboradores de una institución pública o privada esperan un reconociendo para el mejor desempeño laboral, dependiendo del tipo de riesgo que el banco puede proponer informes e informes de empleados. La escuela funciona, aunque la realidad no es preocupante. Por lo tanto, pensamos que esta es una institución financiera, nuestros colaboradores están en contacto con muchas personas diferentes a diario y entre ellos siempre debe haber un buen entorno laboral. El aspecto del ánimo, aptitud personal, es necesario para crear un sentimiento de ayuda entre los directivos y empleados de la institución bancaria Continental BBVA ubicada en la avenida Balta. Tamaño estándar, confirmado por el hecho de que los empleados siempre tienen en cuenta los objetivos organizativos del banco. Al medir la libertad de opinión, debe comprender que las opiniones siempre son diferentes, pero debe encontrar un entorno satisfactorio. La medición de la identidad es importante porque comprende el compromiso con la compañía, todo apunta a las metas de la compañía; Comprenda la siguiente descripción que los empleados tienen un buen conocimiento de la estructura organizacional, baja coordinación de trabajo entre compañeros, observan los incentivos como estimulación para hacer bien el trabajo, aceptan riesgos, tienen un ambiente de trabajo adecuado, muchas veces adoran con existencia. es el conflicto y el alto grado de identificación de los empleados con la empresa, se proponen las recomendaciones para cada dimensión del modelo de L. y S.

Meléndez, R. (2015), en la tesis sobre el tema: "La relación entre el clima laboral y la efectividad del servidor KRM del Tesoro del Estado en 2013-2014". Si bien su objetivo general es determinar el impacto del entorno organizacional en el trabajo de un subgerente general de investigación en el departamento de finanzas, este enfoque le permitirá recopilar información y explorar las relaciones de ruptura entre las variables.

Treinta y siete empleados fueron entrevistados; Las investigaciones muestran que un buen ambiente de trabajo ayuda al personal de los diputados administrativos y no comerciales del Ministerio de Hacienda a cumplir bien con sus tareas; Además, la confianza es la única estructura del ambiente de trabajo que tiene un efecto positivo en la orientación al desempeño.

Fernández (2015) en la tesis "Propuesta para mejorar el clima laboral" basada en la teoría de L. y S. para los empleados de McDonald's. El objetivo es determinar el clima laboral del empleado, el tipo de investigación es de descripción mixta. Se realizaron encuestas al personal y al manejo de casos, y se realizó una encuesta a todo el personal (42 personas), ya que no se tomaron muestras probabilísticas debido a la población relativamente pequeña. Este estudio muestra que el clima laboral actual entre los empleados es bueno; ayuda a mantener todos los tamaños de los modelos Litvin y Stringer en un alto nivel. De igual forma, se presenta una idea de reforzamiento para un buen clima laboral en McDonald's Chiclayo para una buena calidad de experiencia en las diferentes situaciones de trabajo de nuestros colaboradores, ya que cada indicador no se registró como alto y muy alto, una extensión de cada medida sugerida por los modelos lituano y de Stringer.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Definiciones de Clima Laboral

Forehan y Gilmer (1965) repertorio de cualidades organizacionales imparciales, valores estables y fáciles de medir distinguen una unidad de trabajo de otra. Estos son algunos estilos de gestión, algunas normas y condiciones fisiológicas, algunos objetivos y algunos procesos de revisión. A pesar de que se trata de la percepción individual, los indicadores de estas características son básicos.

El Heredero y Sloorum (1974), citado por **Palma, S. (2004)**. El entorno está vinculado con las cualidades de la compañía, a continuación, las mencionamos: la estructura, el tamaño, la tecnología y el estilo de liderazgo. El entorno depende de la ordenación de la fuerza de trabajo: cuanto más grande es la organización, más burocracia y, por lo tanto, menos ambiente participativo; y los líderes con niveles más altos de liderazgo y negociación crearán una atmósfera de consenso que es probable que surja.

Hall (1996), citado por Suárez (s.f.), el entorno de trabajo lo realiza un grupo de características del entorno de trabajo, percibidos indirectamente por los trabajadores, como una fuerza que motiva en el desempeño de los colaboradores.

González (1997) define el ambiente de trabajo como la percepción que tiene un empleado de las distribuciones y técnicas en el ambiente de trabajo.

Martínez (1997) señala que las peculiaridades del método de trabajo crean ambientes de trabajo específicos, afectando las estimulaciones de los participantes de la compañía y sus respectivos desempeños.

Steven, R. (1999) citado por **Asmat, E. (2003)** En los entornos de trabajo el modo o cualidades de los colaboradores de una compañía lo que perciben o experimentan e influye en su desempeño. Los colaboradores para que trabajen con buen desempeño, debe tener una buena relación consigo misma y con todo lo que la rodea, y comprender el entorno en el que prosperan todos los empleados.

Brow, M (1999), citado por **Asmat, E (2003)**, el ambiente de trabajo se refiere al conjunto de peculiaridades del entorno de trabajo íntimo tal como lo sienten los colaboradores.

Navarro, E, (2000) citado en: **Asmat, E (2003)** El entorno de trabajo es el entorno físico y humano, donde se desarrolla el trabajo diario para lograr objetivos comunes, el mal tiempo echa abajo el entorno de compromiso, provocando conflictos y contradicciones baja eficiencia en el trabajo.

Tagiuri, R. (2001), citado por **Palma, S. (2004)**. En la temperatura laboral acontecen sucesos en la cual promedia entre elementos del método de trabajo, así como la tendencia de la motivación a traducirse en comportamientos con consecuencias para la organización (resultados, satisfacción, ingresos de la organización, personal, etc.).

Chiavenato I. (2007) Este es un tema importante de la correlación entre los colaboradores y las compañías, donde lo colaboradores se acomodan constantemente a diferentes escenarios para compensar sus requerimientos y encender un punto multiplicador.

No sólo se relaciona con las necesidades fisiológicas, sino que también incluye el gusto de lo requerimientos sociales, el amor propio y el gozo psicológico, que corresponden a los requerimientos principales. El gozo de los requerimientos principales depende en gran medida de los demás, fundamentalmente de aquellos en posiciones de liderazgo, quienes deben comprender la naturaleza adaptativa y no adaptativa de las personas.

La ubicación en el entorno laboral, como cualquier otro rasgo de personalidad, varía de persona a persona e incluso dentro de la misma persona en un momento dado. Este cambio puede comprender a partir de un ajuste increíble en un extremo hasta un ajuste perfecto en el otro.

Características clave de las personas mentalmente sanas según Chiavenato:

- Los colaboradores están conforme con ellos mismos.
- Están conforme con la comunicación con otras personas
- Tienen capacidad de afrontar las circunstancias de la vida.

El entorno profesional está vinculado con la tonificación profesional de los colaboradores de la compañía; en el escenario de que la estimulación con los colaboradores es alta, tiende a ser alta y genera una relación satisfactoria, alentadora,

afectuosa y cooperativa entre los colaboradores. Por lo tanto, cuando la estimulación entre los miembros es baja, ya sea por desconcentración o por dificultades para satisfacer las necesidades individuales, el ambiente de trabajo extiende a deteriorarse.

Un paupérrimo entorno profesional describe un estado de abandono, dejadez, incomodidad, tristeza, llegando a situaciones excesivas a un estado de inconstancia, agresión, escenarios en las que los participantes se oponen abiertamente a la compañía (como es el caso de huelgas, expresiones, etc.). Por tanto, el entorno profesional es el entorno interno que existe entre los colaboradores de la compañía y está armoniosamente vinculado con el nivel de estimulación presente.

La percepción del entorno laboral muestra la autoridad del entorno en la estimulación laboral de los asistentes; en una forma de describir cómo las realidades o características del entorno de trabajo son vistas o habitadas por los participantes y cómo afectan su comportamiento. Se dirige objetivamente a los atributos motivadores del entorno de trabajo, es decir la organización utiliza desiguales ejemplos de estimulación en los colaboradores.

El entorno laboral es alto y favorable para las necesidades personales y situaciones edificantes. Es paupérrima y desfavorable en situaciones que impiden estas necesidades.

Básicamente, el ambiente de trabajo afecta y es inversamente afectado por el estado motivacional de la persona: existe un patrón de retroalimentación mutua entre la estimulación de la persona y el entorno de trabajo.

2.2.1 Teoría del clima laboral de L y S

La investigación sobre el entorno en las compañías se centra en el modelo de L y S con el uso de cuestionarios aplicados a los empleados. Esta herramienta de inspección se basa en el estudio de los intelectuales anteriores que demostraron la presencia de nueve mediciones aplicables al clima existentes en una institución determinada que presentamos aquí abajo. (Gonsalves, 1997)

Estructura. - Se conoce que la dureza o plasticidad en el trabajo, según lo determinado en una compañía, es el principio de las condiciones de este cuadro, y en cambio crea un ambiente de trabajo. Los aspectos estructurales corresponden a los principios, métodos, así como ordenamientos y otras condiciones que encuentran los empleados de la compañía en su jornada de trabajo. Entonces en la medición que la compañía enfatiza

en el trámite más que el ambiente de trabajo informal, informal y desestructurado (Peiro y Ripoll, 2002).

Responsabilidad. - La base de esta dimensión es la independencia basada en la responsabilidad y el encargo aceptado, así como los fundamentos básicos de la organización, caracterizada por la interoperabilidad y la autonomía. Sentir que eres tu propio jefe en el trabajo, en otras palabras, cuán autónomo eres en la creación de tareas y actividades en la organización. Por supuesto, la libertad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo dentro de la organización es una característica clave de este aspecto (Del Castillo, 1992).

Recompensa. - Parece que la compensación económica y monetaria es la única satisfacción del trabajo, obviamente creará un buen ambiente de trabajo en la organización, pero es solo un aspecto que debe tenerse en cuenta, aunque no menos importante; El precio de que la organización tiene un buen trabajo, así como estímulos y premios, que trae al enfrentarla, es una recompensa.

Desafío. – Un elemento a reflexionar es el conjunto de controles que los empleados tienen sobre su trabajo, es decir, la cantidad de control que tienen sobre la producción de un bien o servicio, y los riesgos asociados con esta indecisión, estos riesgos ocurren todos los días para lograr. para los fines antes mencionados. Un buen entorno depende de vínculos firmes y optimistas entre los colaboradores de la compañía (Noboa, 2007).

Relaciones. - Buen sentido de comunidad; estrechar lazos de amistad y grupos sociales.

Cooperación. - Un sentido de apoyo de los superiores, gerentes y otros empleados de la organización (Noboa 2007)

Estándares. – Esto se debe, por ejemplo, a que los gerentes de la compañía conocen de primera mano los principios del alto desempeño, en la expectativa de nuestros colaboradores en vínculo con la fabricación de bienes y servicios. (Noboa, 2007).

Conflicto. - Es la medida en que las personas de una organización aceptan diferentes perspectivas y percepciones de los resultados deseados de los métodos de evitación de problemas (Noboa, 2007).

Identidad. - Es la emoción de separación de las metas personales de las metas de la compañía. Satisfacción que resulta de la formación de las metas propias con las metas de la compañía. Es una unidad de unión personal para los empleados de la compañía, lo que se refleja fuertemente en las condiciones climáticas finales (Fandino 2013).

El conocimiento del clima organizacional brinda formación confiable sobre las técnicas que comprueban el comportamiento de la compañía, haciendo llegar el prólogo de modificaciones proyectados en proporción con los componentes de los colaboradores tanto en la contextura de la compañía en unidad o conjunto de sus métodos (Fandino 2013).

Las autoridades creadas por el entorno de trabajo no debilitan los valores arraigados en la cultura de la empresa, pero se sabe que la presencia de cierto tipo de entorno de trabajo en el largo período de tiempo puede formar ciertas características en la organización, por lo que gradualmente cambiando el ambiente de trabajo. el valor existe en cada empleado (Noboa 2007)

Definición básicos

Clima laboral

Son las características que se sienten en la organización y juicios de las características que se sintieron en la organización, respectivamente constantes de los colaboradores sobre la compañía, condicionan en el comportamiento de los colaboradores, distinguiéndose una compañía a las demás. (Anzola 2003).

Cultura organizacional

El modo de vivir, los credos y cualidades obtenidos, las formas aceptadas de relacionarse y las actitudes propias de una concluyente compañía (Chiavenato, 2002).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Descriptivo

3.2 diseño de la investigación

Hernández, Fernandez y Baptista (2006) no son experimentales, se fundan en segmentos, nociones alternas, eventos o pruebas que ocurren sin arbitraje; los sucesos se observan tal cual acontecen en un ambiente natural para que puedan ser analizados más tarde; Por su estructura tiene un carácter horizontal, ya que la medición se enfoca en un tiempo específico para recolectar información de la organización.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los métodos y técnicas que se usaron en la actual exploración condujeron:

La encuesta: se utilizó con el fin de investigar acerca el punto de vista y los juicios de los colaboradores comprometidos en el estudio, para obtener el resultado se usó un cuestionario

3.4 Población, muestra y muestreo

La comunidad que me dirijo a estudiar son en totalidad los asistentes administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, que está conformada por 66 colaboradores.

La comunidad es la misma de la población fue de 66. El tipo de prueba es no probabilístico.

3.5 técnicas de procesamiento de datos

Para el juicio, estudio y evaluación de los resultados, para la presente investigación se manejó el sistema Excel 2019, y en uso de este software se crearon gráficos explicativos, los cuales, a su vez, fueron confrontados con una serie de estudios parecidos con el título desarrollado en la presente tesis, generando así un debate que nos dio conclusiones.

3.6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima Laboral	Estructura	Normatividad dentro de la organización	Cuestionario (encuesta de escala de Likert)
		Nivel de formalidad laboral	
		Cumplimiento de obligaciones	
		Conocimientos de las políticas	
		Niveles jerárquicos	
		Nivel de regulaciones	
	Responsabilidad	Iniciativa personal	
		Compromiso con el trabajo	
		Auto administración	
	Recompensa	Reforzamiento positivo	
		Estimulo por un trabajo bien hecho	
	Desafío	Desafíos que impone el trabajo	
	relaciones	Comprensión de parte de superiores	
		Satisfacción por las relaciones interpersonales	
	Cooperación	Espíritu de apoyo	
	Estándares	Nivel de rendimiento	
		Metas bien definidas	
		Normas de gestión de calidad	
Conflicto	Soluciones participativas		
Identidad	Vocación		
	Logro de objetivos personales		

Elaboración Propia: Basado en la teoría de Litwin y Stringer (1968), citado por Amorós (2007)

3.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se analizó material bibliográfico con sus modelos, herramientas y dimensiones, siendo el modelo de L y S del año de 1968 el más adecuado.

El modelo de L y S del año 1968, constituye de nueve dimensiones, cuales son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad. El cual está constituido una encuesta de 24 ítems en la medición de Likert.

Se consiguió una población muestra de 66 trabajadores administrativos, los cuales tenían que ser entrevistados con la utilización de una encuesta.

Como datos secundarios se utilizó el contenido de los libros, tesis, revistas tanto digitales como físicas que sirvió de amparo para el desarrollo de este estudio, entre ellos leímos: Davila D. & Nuñez J. (2017), Gonzales S. & Figueroa H. (2017), Arnao J. & Villegas A. (2015), Meléndez, R (2015), Fernández (2015)

IV RESULTADOS

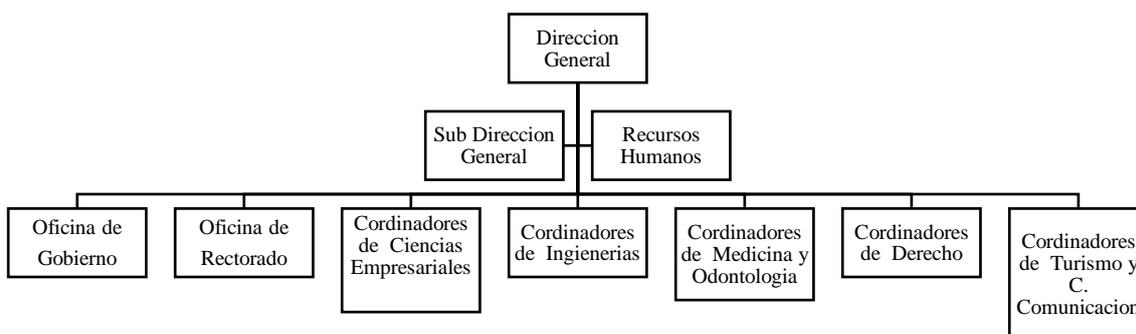
4.1 Descripción de la historia, visión, misión, organigrama y servicios que brinda la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Historia. - La Universidad San Martín de Porres, inicia en la ciudad de Lima el 17 de mayo de 1962. A partir del año 2006, se aprobó la creación de las sedes filiales de Chiclayo y Arequipa; la filial norte ubicada en Pimentel, entro en actividades académicas el 4 de marzo de 2006.

Misión. - Formar profesionales competentes, con sólidos valores humanísticos, éticos, morales y cívicos. Contribuir a la creación de conocimientos a través de la investigación y promover la difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura. Proyectar nuestra acción a la comunidad, propiciando la construcción de una sociedad moderna y equitativa.

Visión. - Figurar en el ranking Quacquarelli Symonds entre las 100 mejores universidades del mundo o entre las 10 mejores de América Latina para el año 2021.

Organigrama



Carreras profesionales en la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

- Administración de empresas, Negocios internacionales, Economía, Contabilidad.
- Ciencias de la Comunicación, Psicología, Turismo y hotelería.
- Ingeniería civil y Ingeniería Industrial.
- Medicina y Odontología
- Derecho

4.2 Evaluación de la dimensión estructura de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

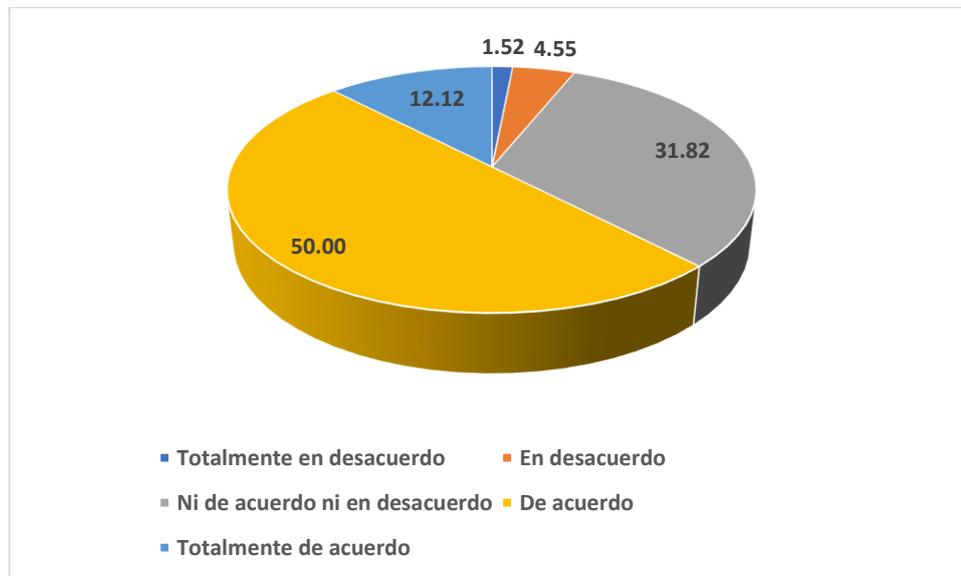


Figura 1. Conozco con claridad la estructura organizativa de la institución

Se puede precisar en la figura 1, que el 62 % de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, expresaron que conocer con claridad la estructura organizacional en la que laboran; por otro lado, el 31.82 % comentaron que conocen de forma regular la estructura organizativa en la que laboran y un 6% comentaron que no conocen la estructura organizativa en la que laboran; se debe mencionar que ha ingresado personal nuevo, lo

que significa que aún, no han podido asimilar el tipo de organización, o le falta un poco más de inducción.

Más de la tercera parte de los colaboradores expresaron un conocimiento regular a bueno la estructura organizativa, se debe a la constante comunicación entre las diferentes áreas para la realización de sus funciones, mientras que un 6% tal vez aún no la conozca por ser personal nuevo, ya que está en proceso de aprendizaje.

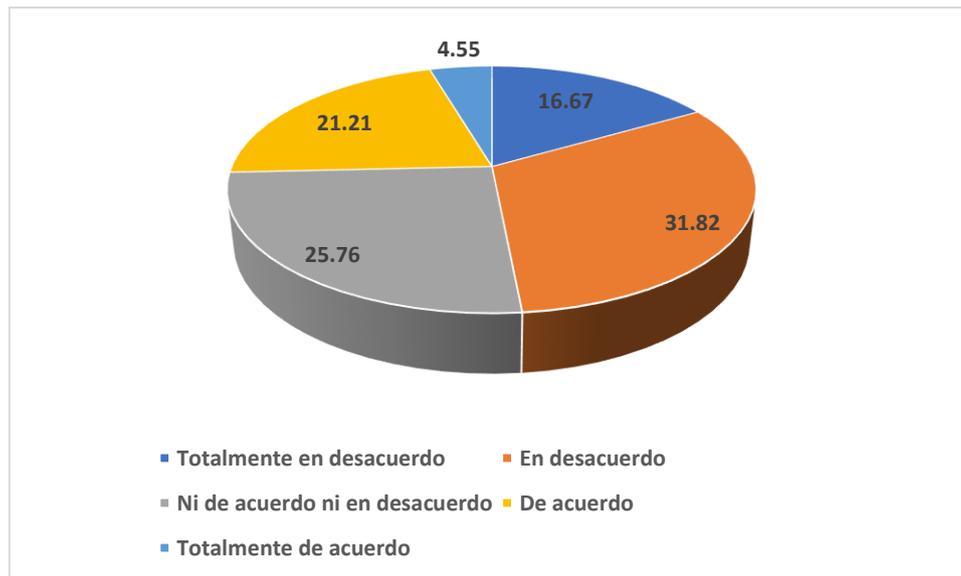


Figura 2. En esta empresa no existen excesivos formalismos para realizar mi trabajo (papeleos)

Se puede precisar en la figura 2, que el 49% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, expresan no existir excesivos formalismos para realizar sus funciones laborales diarias, por otro lado, un 25.76 % comentaron que existe regular exceso de formalismos para realizar su trabajo diario y un 26 % comentaron que, si existe exceso de formalismos para la realización de su trabajo,

Casi de la mitad de los colaboradores se sienten cómodos en la realización de sus funciones, ellos consideran que la utilización del correo electrónico facilita la realización de sus funciones, mientras que otras dependencias la utilización del correo electrónico y en algunos trámites la utilización del sistema interno Si agrupa cantidades de trabajo; se debe mencionar que un cuarto de la población de estudio expresa que si existe excesivo papeleo, se debe mencionar que es una institución educativa donde cada alumno tiene su carpeta, sus personalizadas necesidades educativas, como avanzar, retirarse o jalar cursos, es por ellos que algunas dependencias si consideran excesivo papeleo.

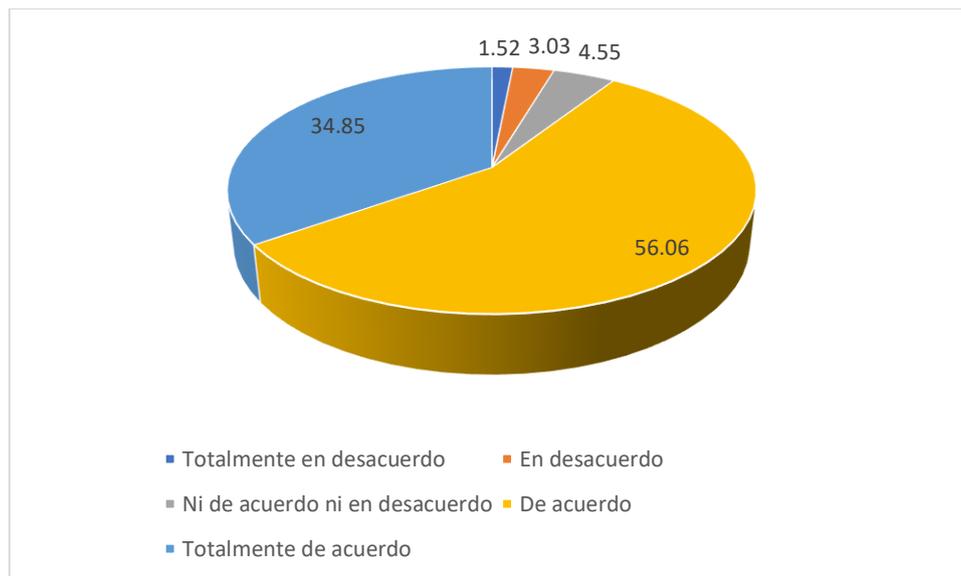


Figura 3. Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplen de forma oportuna.

Se puede precisar en la figura 3, que el 91% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, expresan conocer de manera clara cuáles son sus obligaciones en su trabajo, mientras tanto un 4.55% comentaron que les falta conocer más sus obligaciones en el trabajo y un 4.55% comentaron que no sabe cuáles son sus obligaciones en el trabajo y cumplirlas de forma oportuna.

Casi en su totalidad de los colaboradores, expresan conocer cuáles son sus obligaciones y cumplir sus funciones de manera oportuna ya que cada uno de ellos labora en un departamento específico, ya que saben que cumplir bien sus funciones le agregan valor al servicio y lo realizan entregando su mejor esfuerzo, mientras que un 3.3 % no comprende claramente ya que existe muchos tramites en la institución y aun les falta más conocimientos de ellos.

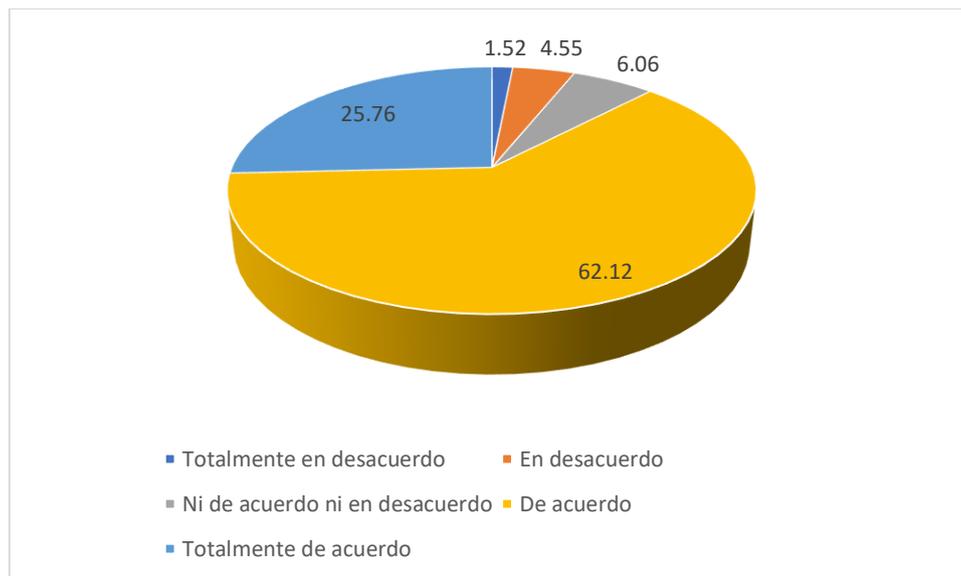


Figura 4. Comprendo claramente las políticas de la institución.

Se puede precisar en la figura 4, que el 88% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, expresan conocer las políticas de la empresa, por otro lado, un 6% comentaron que aún le falta conocer las políticas de la empresa y un 6% comentaron no conocer las políticas de la empresa.

Más de la tercera parte de la población materia de estudio, tiene un completo conocimiento de las políticas de la institución, es más sienten que las viven a diario, con las preguntas de nuestros alumnos, trámites que diariamente se resuelven, por otro lado se debe mencionar que hay nuevos compañeros de trabajo que se suman a la familia y ellos con el día a día aprenderán más sobre las políticas de la institución en la que laboramos.

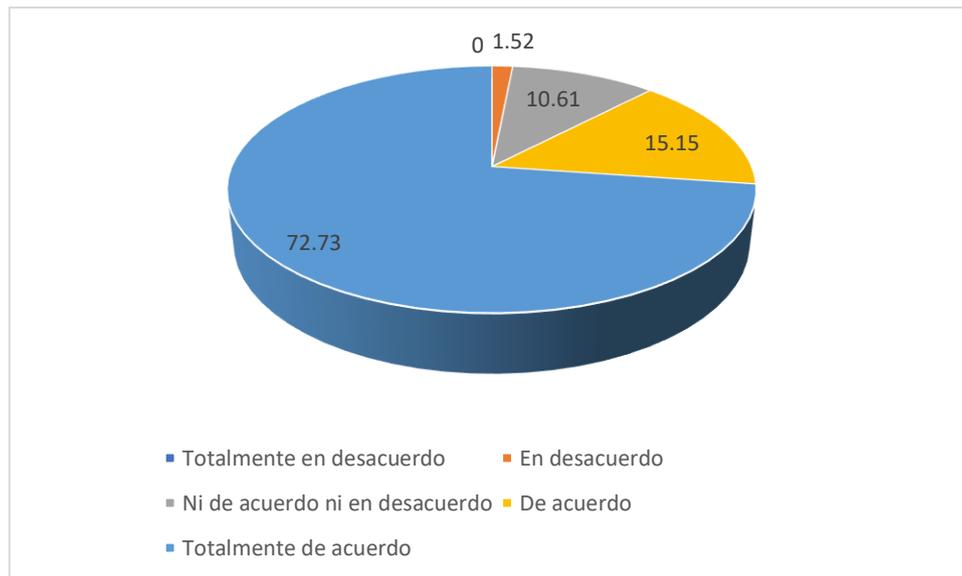


Figura 5. Usted tiene claro los niveles jerárquicos.

Se puede precisar en la figura 5, que el 88% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron conocer los niveles jerárquicos de la institución, mientras tanto, un 10.61 % comentaron no tener claro los niveles jerárquicos de la institución y un 1.52% expresa tener desconocimiento los niveles jerárquicos en la institución.

Más de la tercera parte de los colaboradores perciben claramente su nivel jerárquico dentro de la institución, es decir tienen conocimiento de quien es su jefe y cuáles son sus subordinados, saben de quien van a recibir retroalimentación sobre alguna pregunta que saben la respuesta y así poder crear un mejor entorno y generar más productividad. Se debe mencionar que hay compañeros de trabajo nuevos, y ellos están en proceso de aprendizaje.

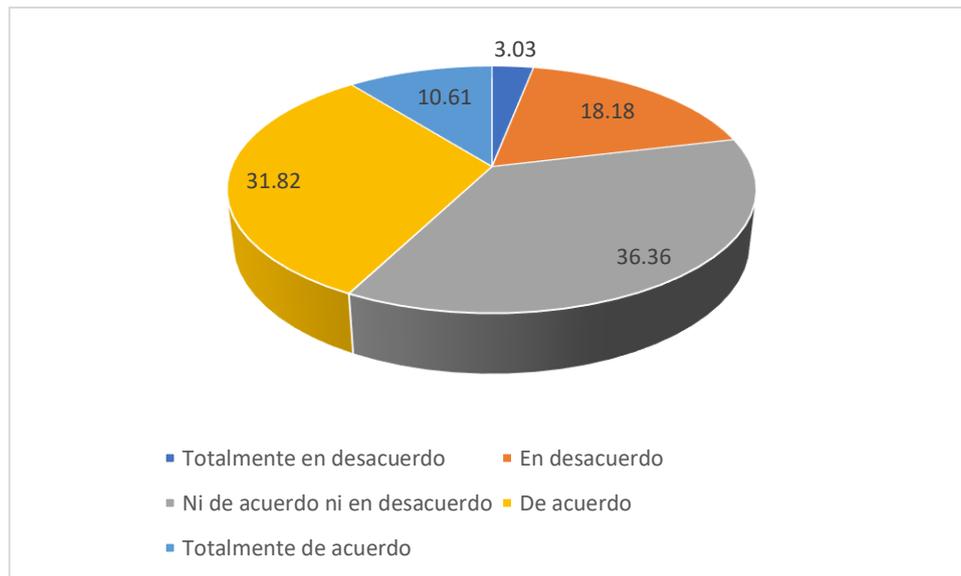


Figura 6. Las reglas y tramites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.

Se observa en la figura 6, que el 43.43% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que las reglas y tramites son tomados en cuenta, mientras que un 36.36% comentaron que regularmente las reglas y tramites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta y un 21.21 % sus opiniones no serán tomadas en cuenta.

Debemos mencionar que los colaboradores administrativos, son de diferentes dependencias, donde algunos de ellos son responsables directos del buen desenvolvimiento de su departamento, la experiencia del día a día enseña a mejorar proceso, se debe mencionar también que algunos departamentos dependen de la respuesta de otros departamentos, para poder tomar una decisión, ello se ve reflejado con el 21.21% la cual se debe principalmente que perciben que no se les escucha y que porque los procedimientos son tediosos o complicados.

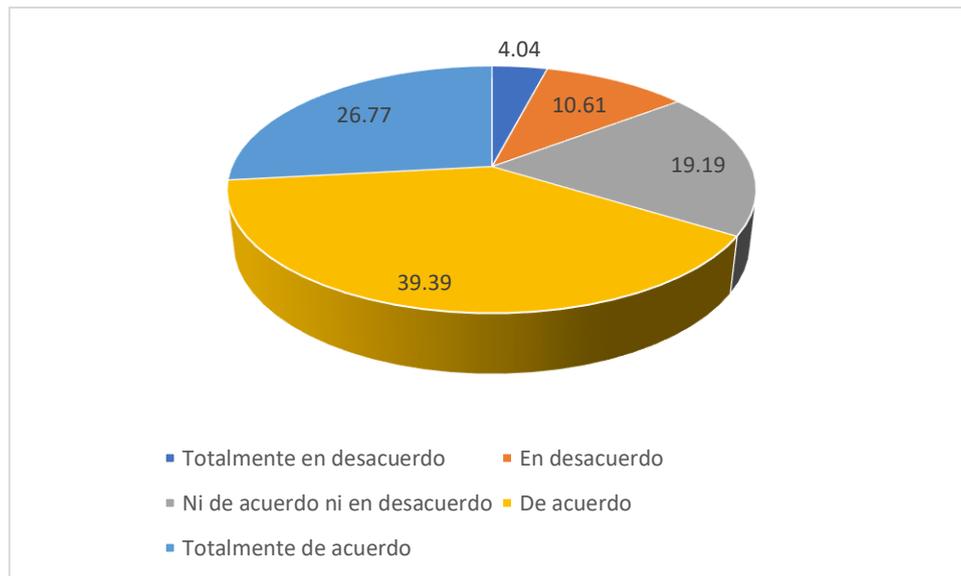


Figura 7. Total, dimensión estructura

Se puede precisar en la figura 7, que el 66.16% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si existe estructura organizacional, por otro lado, que un 19.19% que aún le falta estructura organizacional y un 15% comentaron que la institución no tiene estructura organizacional.

Se puede concluir que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero no podemos afirmar que este en el óptimo que es que necesita la empresa, es sorprendente que el 34.19% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular y bajo.

4.3 Evaluación de la dimensión responsabilidad de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

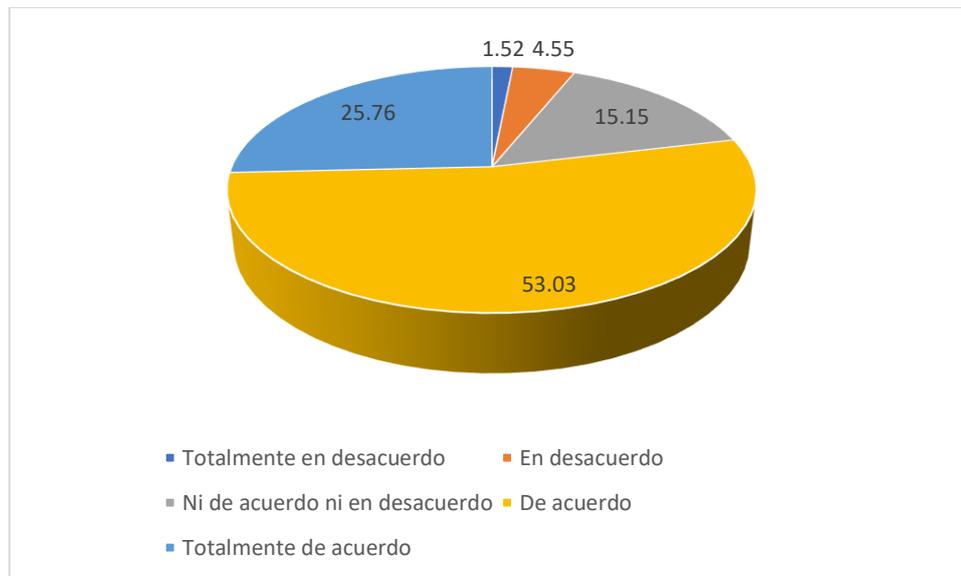


Figura 8. Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.

Se puede precisar en la figura 8, que el 78.79% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si siente que hace un bien su trabajo y no depende de su jefe para un buen desempeño en su trabajo, por otro lado, un 15.5% comentaron que hace su trabajo regular y depender de su jefe para verificar su trabajo y un 6% comentaron que no hace bien su trabajo y que necesita a su jefe para verificar su trabajo.

La tercera parte de los colaboradores, comentaron que sienten que su trabajo lo realizan de forma correctamente y cumpliendo los parámetros, como protocolos de la institución sin consultar a su jefe ya que sus responsabilidades las aprendieron en la inducción más en el día a día en el trabajo; unos poco colaboradores mencionaron que no verifican su trabajo con su jefe, porque no confían en ellos y finalmente son muy pocos los que no sienten confianza a su jefe lo que es preocupante esta situación; ya que la institución necesita mejorar la actitud de sus colaboradores hacia su trabajo, para que lo ejecuten siempre entregando su mejor esfuerzo, de tal forma que no necesiten la revisión de su jefe, pues saben que lo han realizado correctamente.

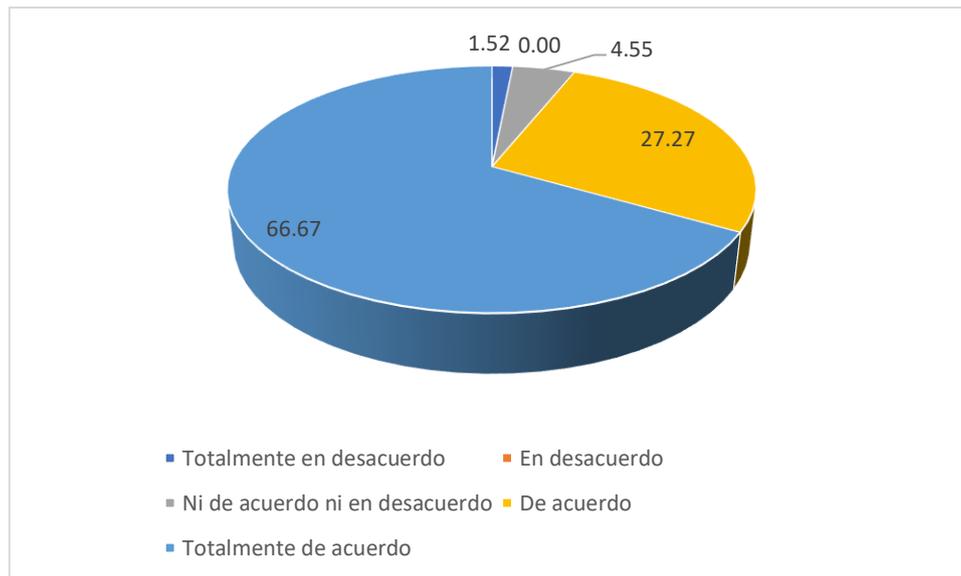


Figura 9. Me siento comprometido con mi trabajo.

Se puede ver en la figura 9, que el 93.94% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si se siente comprometida con su trabajo, por otro lado, un 4.55% comentaron que les falta compromiso en su trabajo y un 1.52% comentaron que no está comprometido con su trabajo.

Los colaboradores se sienten comprometidos, ya que saben que una buena actitud genera valor al servicio que brinda la institución, saben que deben alinearse a los objetivos de la organización,

Para que una organización pueda solicitar a sus trabajadores compromiso, primero esta necesita demostrárselo a sus colaboradores. La mejor forma que una empresa expresa su compromiso a su personal es cumpliendo lo que se promete, en cuanto a fechas de pago, remuneraciones, beneficios e incentivos, a los recursos requeridos para realizar sus labores diarias.

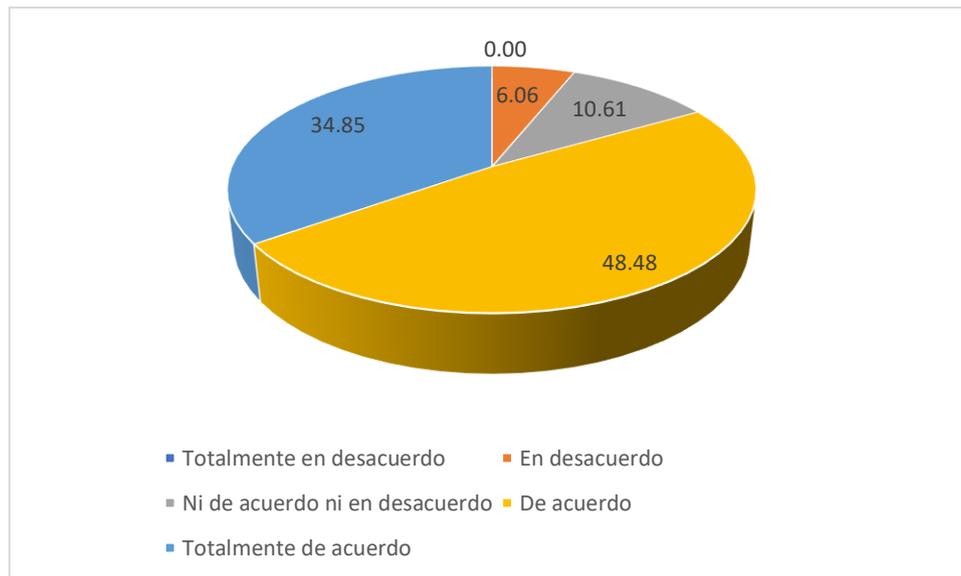


Figura 10. Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.

Se puede precisar en la figura 10, que el 83.33% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron si presenta nuevas iniciativas personales en beneficio de la empresa, por otro lado, un 10.61% mantiene una actitud neutra en presentar nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización y un 6.06 % comentaron no presentar nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.

La mayoría de los colaboradores comentaron que les interesa aportar o crear alguna propuesta de mejora para algún proceso que ellos utilizan, pues algunos procesos son tediosos o complejos de desarrollarlos, y encontrar otras soluciones facilitaría el trabajo.

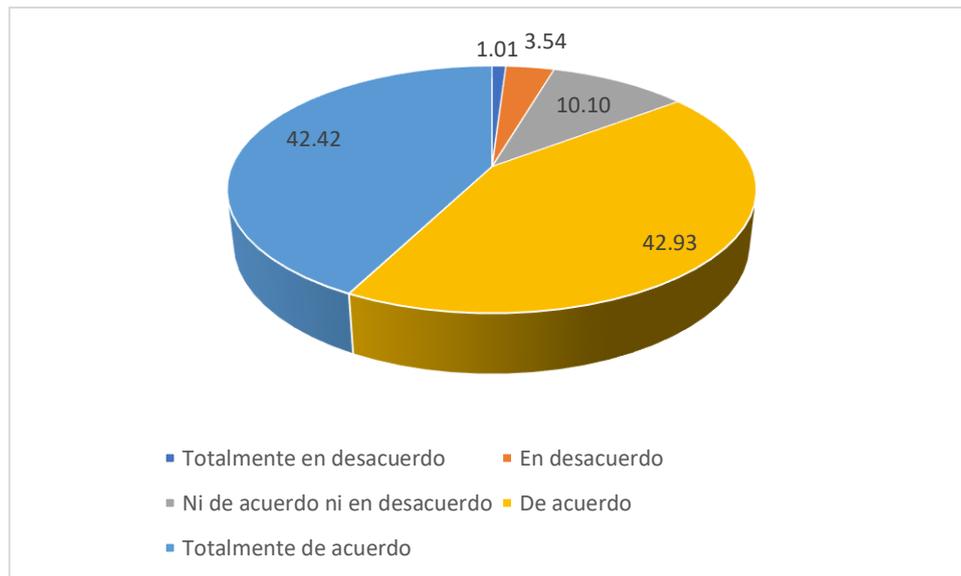


Figura 11. Total, dimensión responsabilidad

Se puede precisar en la figura 11, que el 85.35% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte comentaron que, si existe responsabilidad en la organización, por otro lado, un 10.10% expresa que aun falta responsabilidad en la organización y un 4.55% comentaron que no existe responsabilidad en la organización.

Se puede concluir que la presente dimensión también se encuentra en un alto, pero tampoco no se puede decir que este en el óptimo que necesita la institución; es por esta razón que el 14.65% de los colaboradores que percibe que esta dimensión se ubica en un nivel regular bajo.

4.4 Evaluación de la dimensión recompensa de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

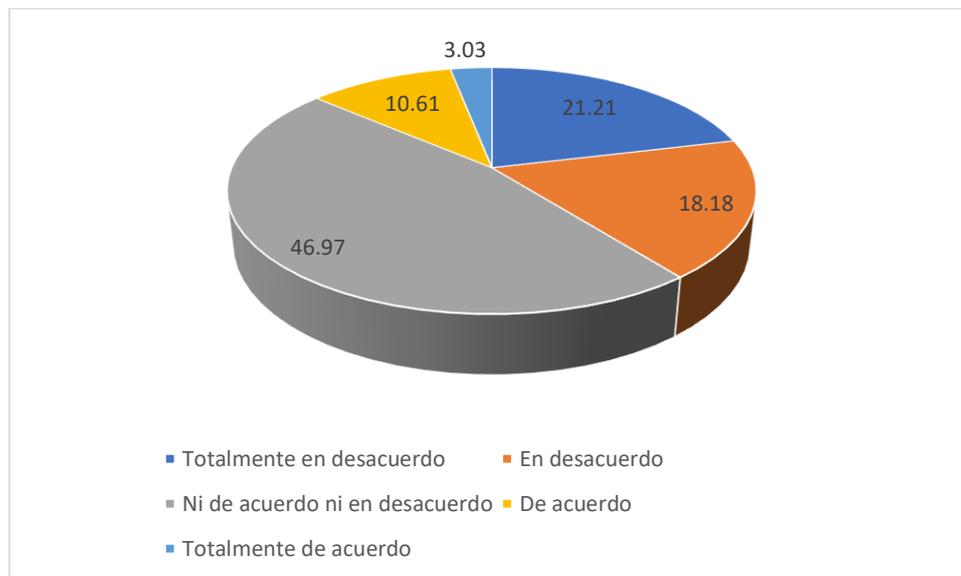


Figura 12. En la institución, recibo estímulos por el trabajo bien hecho.

Se puede precisar en la figura 12, que el 46.97% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que no están contentos ni satisfechos con los estímulos que reciben por su trabajo bien hecho, por otro lado, un 39.39% no recibir los estímulos por el trabajo bien hecho y un 13.64% comentaron recibir los estímulos por el trabajo bien hecho.

Más de la mitad de los colaboradores expresa una insatisfacción por los estímulos que recibe por una buena labor bien ejecutada, así mismo llamo mucho la atención que el 13.64% de la institución, este de acuerdo con los estímulos que recibe de la institución; en este sentido es de suma relevancia que las instituciones generen un programa de reconocimiento para sus colaboradores por su buen desempeño.

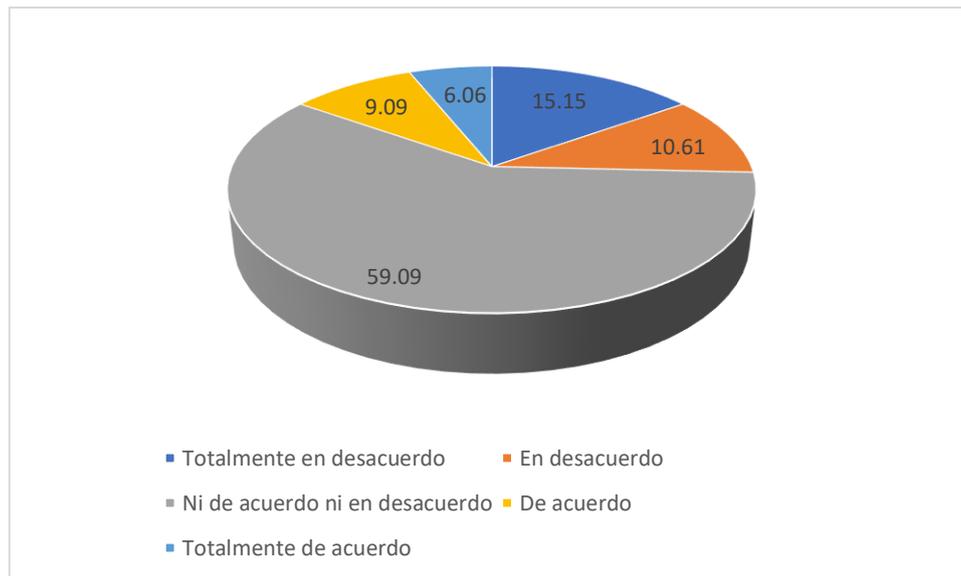


Figura 13. En la institución recibo más premios que castigos

Se puede precisar en la figura 13, que un 59.09% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que no es suficiente lo que la institución da a sus colaboradores, por otro lado, un 25.76% comentaron no estar conforme con la institución con lo que recibe y un 15.15 comentaron estar conforme con la institución con lo que reciben.

La mayor parte de los colaboradores expresaron que en la institución que los premios no son buenos, pero cuando el personal no alcanza la talla, los castigos pueden ser muy duros; los colaboradores no se sienten seguros en sus puestos de trabajo,

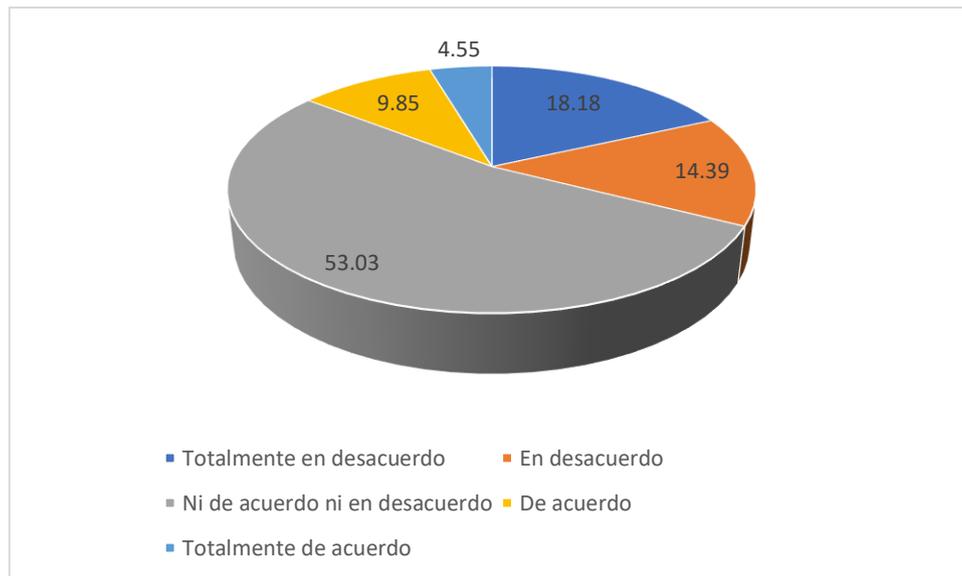


Figura 14. Total, dimensión recompensa.

Se puede precisar en la figura 14, que el 53.03% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las recompensas, por otro lado, un 32.57% comentaron no estar de acuerdo con la recompensa que percibe y un 14.4% comentaron estar de acuerdo con la recompensa que percibe.

Se puede ver que en la presente dimensión se encuentra en un nivel bajo; cabe mencionar que en su mayoría de los colaboradores administrativos poseen una educación universitaria, los mismos que califican que no es suficiente por su educación o por sus estilos de vida, se necesita trabajar algunos aspectos, sería bueno generar un programa de reconocimiento para sus colaboradores.

4.5 Evaluación de la dimensión desafíos de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

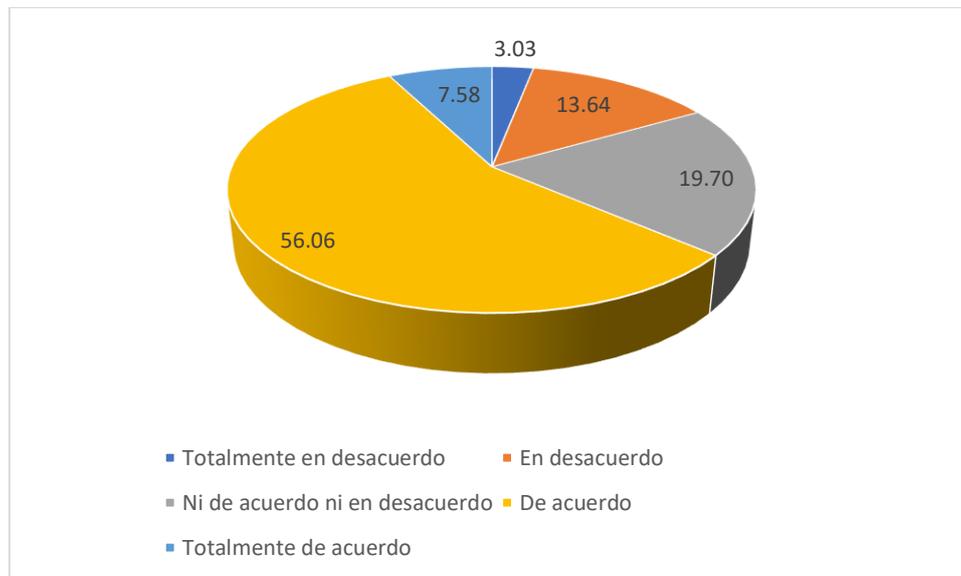


Figura 15. En la institución todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas

Se puede precisar en la figura 15, que el 63.64% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron en la institución asumir riesgos para alcanzar las metas propuestas, por otro lado, un 19.70% comentaron mantener una posición neutral en la institución para asumir riesgos para alcanzar las metas propuestas y un 10.61% comentaron que en la institución no asume riesgos para alcanzar las metas propuestas.

La mayoría de los colaboradores de la institución expresaron, que están dispuestos a asumir riesgos para alcanzar sus objetivos, pero sienten que la empresa no los valora por esa actitud que ellos consideran positiva; también comentaron que lo hacen por ellos mismos y no por la organización, pues son conscientes que en la medida que dominen procedimientos de la institución, sus conocimientos y destrezas serán mejoradas con las experiencias del día a día.

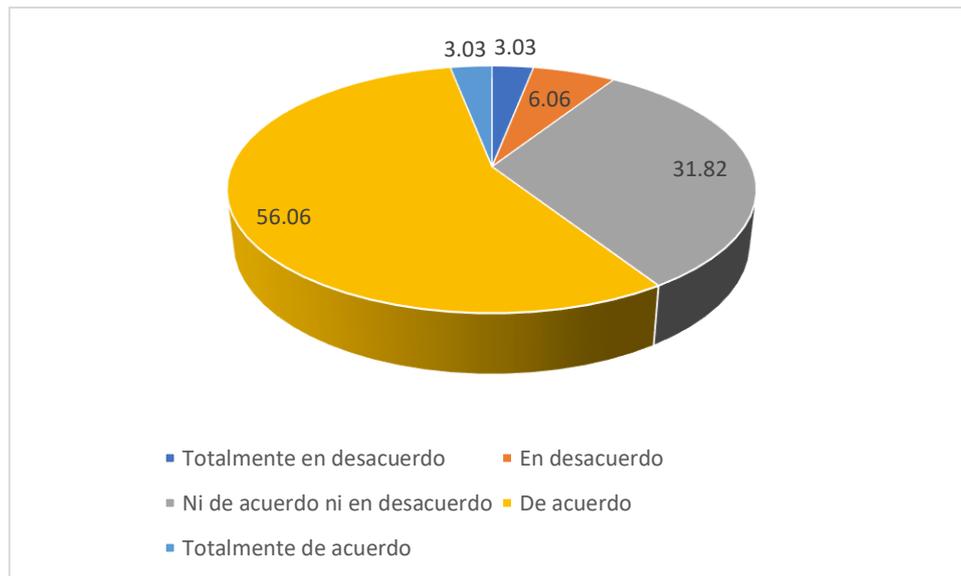


Figura 16. En la institución se toman riesgos en los momentos oportunos.

Se puede precisar en la figura 16, que el 59.09% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron tomar riesgos en los momentos oportunos, por otro lado, un 31.82% comentaron tener un comportamiento neutro en tomar riesgos en los momentos oportunos y un 9.9% comentaron no asumir riesgos en los momentos oportunos.

La mayoría de los colaboradores de la institución expresaron, que han asumido riesgos en algún momento, para dar una solución en el momento oportuno, frente a las circunstancias que se presentan en el trabajo, pero sienten que la institución no ha podido responder inmediatamente como ellos, porque hay que respetar las normas de la institución, en algunos casos la sobre carga de trabajo en las dependencias, por esa actitud que ellos consideran positiva alguna vez asumir riesgos para dar soluciones a los problemas que se presentaron en el trabajo; también comentaron que lo hacen por ellos mismos y no por la organización, pues son conscientes que en la medida que dominen procedimientos de la institución, sus conocimientos y destrezas serán mejoradas con las experiencias del día a día.

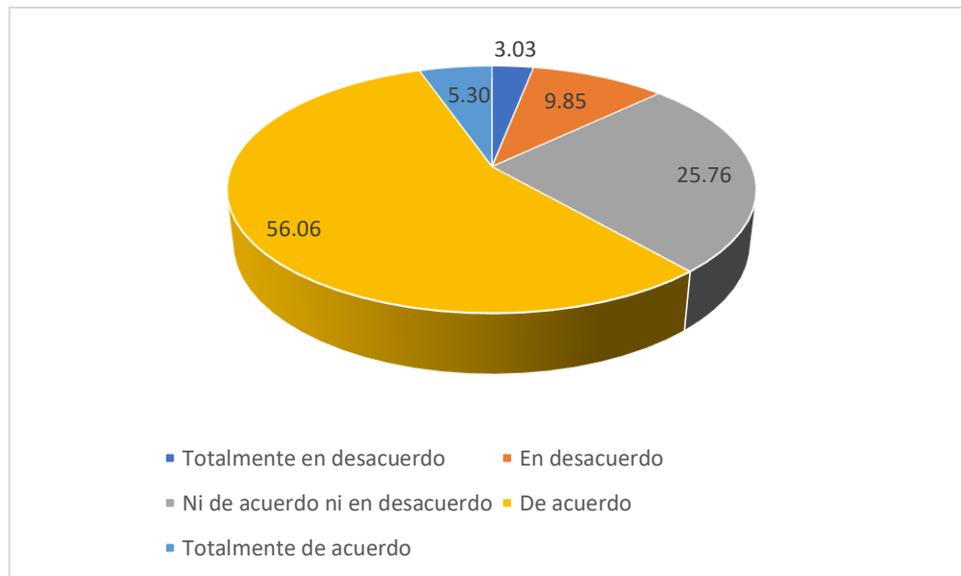


Figura 17. Total, dimensión desafíos

Se puede precisar en la figura 17, que el 61.39% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron asumir riesgos en su trabajo, por otro lado, un 25.76% comentaron mantener una actitud neutra en asumir riesgos en la institución y un 8.33% comentaron no asumir riesgos en la institución.

Se puede concluir que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero no podemos afirmar que este es el óptimo que necesita la institución, es sorprendente que el 38% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo.

4.6 Evaluación de la dimensión relaciones de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

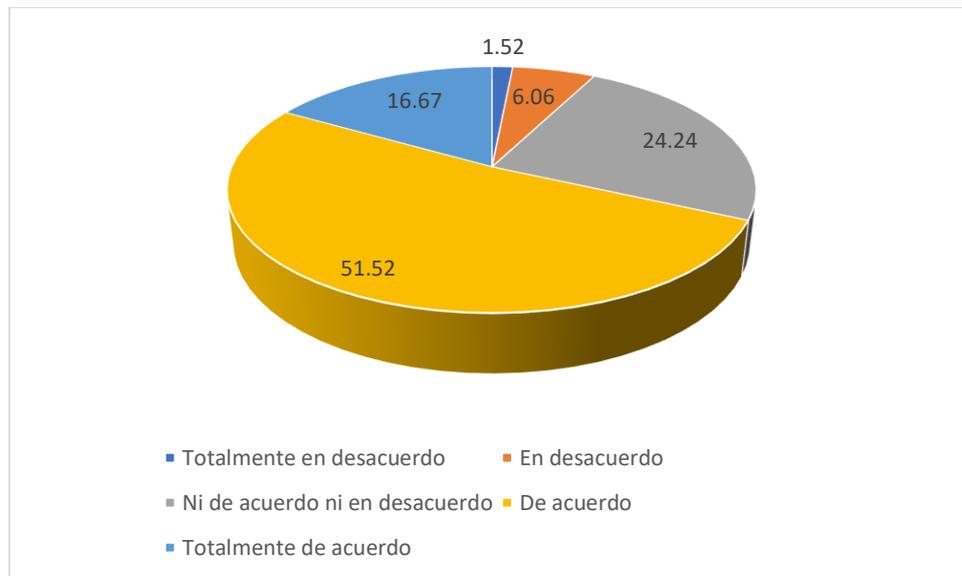


Figura 18. Me encuentro satisfecho con el compañerismo que existe en la institución.

Se puede precisar en la figura 18, que el 68.19 de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si está satisfecho con el compañerismo que existe en la institución, por otro lado el 24.24% comentaron no estar contento ni satisfecho con el compañerismo que existe en la institución y el 7.58% comentaron no estar satisfecho con el compañerismo que existe en la institución.

La mayoría de los colaboradores sienten el compañerismo en la institución, se comunican, se escuchan, se comparten conocimientos, adquiridos dentro de sus labores, ello les permitirá realizar mejor su trabajo, perciben un alto sentimiento de compañerismo en la institución, cabe mencionar que hay nuevos compañeros de trabajo, los cuales están adaptándose a la institución y algunos de ellos están generando nuevas amistades.

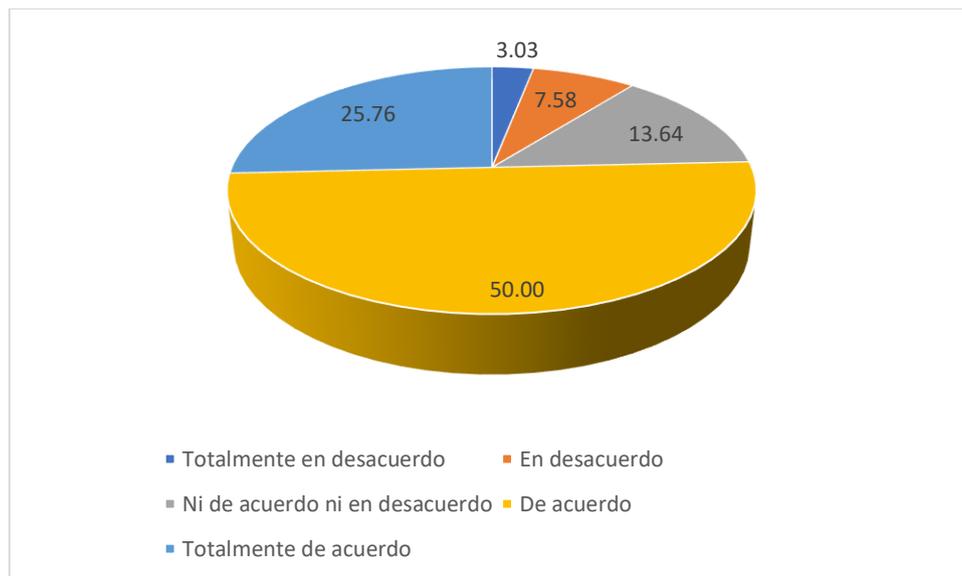


Figura 19. Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de la institución.

Se puede precisar en la figura 19, que el 75.76% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si se siente comprendido por jefes y superiores dentro de la institución, por otro lado, el 13.64% comentaron no sentirse comprendido ni ignorado por sus jefes dentro de la institución y un 10.61% comentaron no sentirse comprendido por sus jefes y superiores dentro de la institución.

Los colaboradores sienten que sus jefes los escuchan, les enseña, ello les permitirá realizar mejor su trabajo, perciben un alto nivel de comprensión por parte de sus jefes, cabe mencionar que hay nuevos compañeros de trabajo y se están adaptando a su nuevo trabajo, a su vez están construyendo nuevas amistades

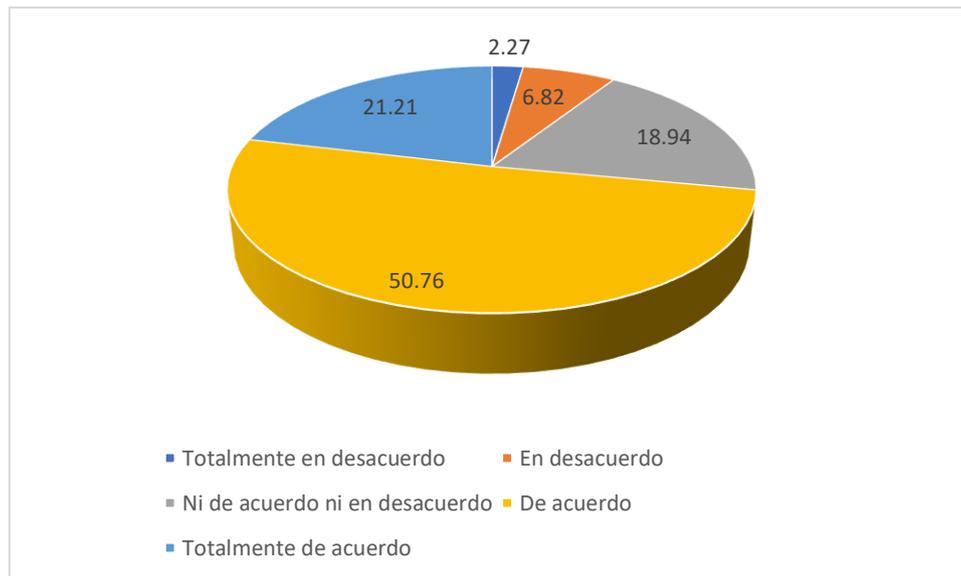


Figura 20. Total dimensión relaciones.

Se puede precisar en la figura 20, que el 71.97 % de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, expresaron que, si existe buenas relaciones laborales, por otro lado, el 18.94 expresa que no está de acuerdo ni en desacuerdo con las relaciones laborales y un 9.09% comentaron que no está de acuerdo con las relaciones laborales en la institución.

Se puede precisar que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero como las dimensiones analizadas anteriormente, no se puede decir que se encuentren en el óptimo nivel que necesita la institución, es sorprendente que el 28.03% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo, cabe mencionar que hay nuevos compañeros de trabajo y que les cuesta adaptarse a su nuevo trabajo o realizar nuevas amistades.

4.7 Evaluación de la dimensión cooperación de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

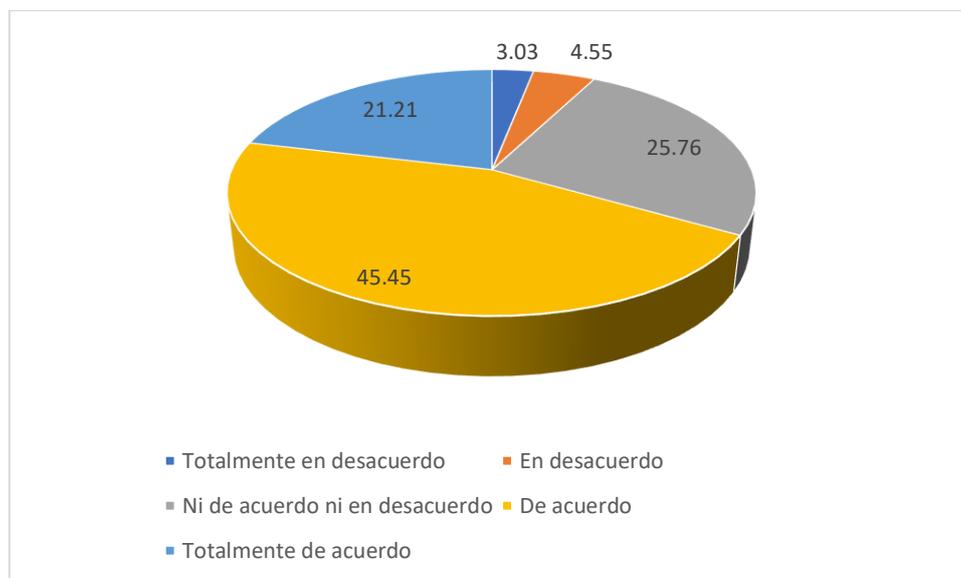


Figura 21. Considero que en la institución se practica el apoyo mutuo entre compañeros.

Se puede precisar en la figura 21 que el 66.66% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si consideran que en la institución se practica el apoyo mutuo entre compañeros, por otro lado, el 25.76% comentaron un comportamiento neutro frente a que en la institución se practica el apoyo mutuo entre compañeros y un 7.58% comentaron que no se practica el apoyo mutuo entre compañeros en la institución.

La mayoría de los colaboradores comentaron, que, si hay capacidad de respuesta a la hora de pedir ayuda a un compañero frente a un problema, sin embargo, existen algunos compañeros de trabajo, a los que el ayudarlos es generalmente condicionarse a sus propios intereses, sería bueno sensibilizar a los colaboradores al sentimiento de solidaridad.

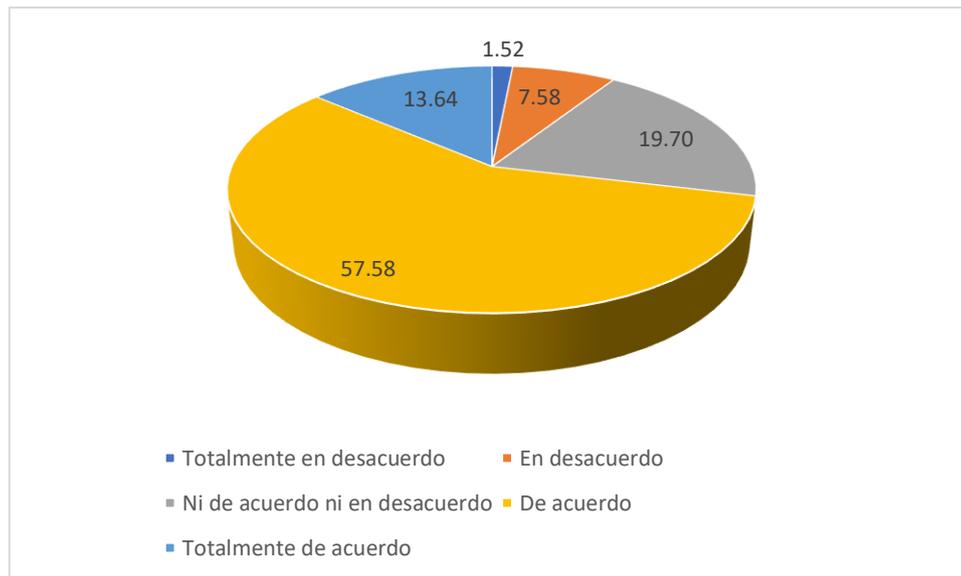


Figura 22. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.

Se puede precisar que en la figura 22, el 71.22% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si se caracteriza por tener un agradable clima laboral, por otro lado, un 19.70% comentaron que hay un regular clima de trabajo en la organización y un 9.1% comentaron que en la organización no se caracteriza por tener un agradable clima de trabajo agradable.

Casi la tercera parte de los colaboradores administrativos, comentaron que se puede trabajar bien en la institución, ya que la institución brinda a sus colaboradores las herramientas para lograr un buen desempeño, sin embargo existe dependencias donde existe sobre carga de trabajo, siendo esta temporales, por ejemplo al iniciar o al finalizar ciclo, esto generando algunas veces presión por cumplir con las necesidades de los alumnos en los tiempos establecidos.

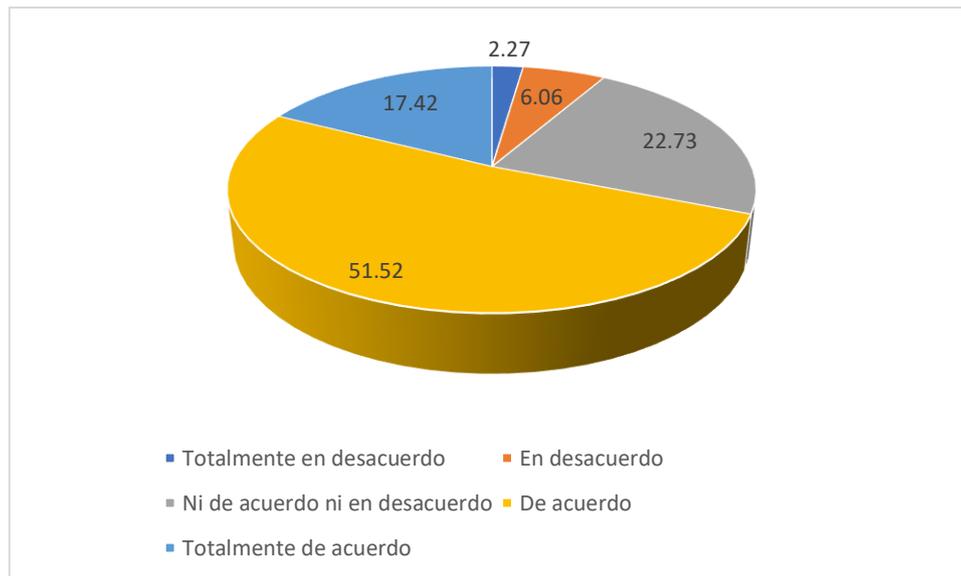


Figura 23. Total, dimensión cooperación.

Se puede precisar en la figura 23, que el 68.94% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si existe cooperación en la institución, por otro lado, un 22.73% comentaron no estar ni acuerdo ni desacuerdo que exista cooperación en la institución y un 8.33% que no existe cooperación en la institución.

La mayoría de los colaboradores comentan que existe el sentimiento de apoyo de parte de los superiores, como también de los compañeros de trabajo, esto poniéndolo en un alto nivel, pero no en el óptimo que la institución necesita, para lograr sus metas, es sorprendente que el 31.06% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo, cabe mencionar que hay muchos departamentos que por las diferentes responsabilidades, algunas de ellas por las diferentes temporadas se sobrecargan de trabajo, impidiendo ayudar a sus compañeros.

4.8 Evaluación de la dimensión estándares de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

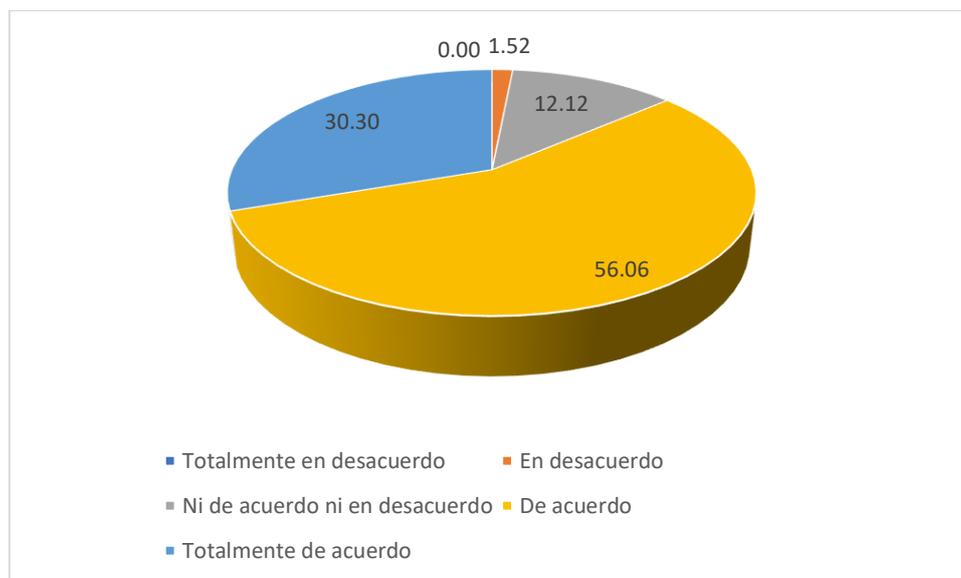


Figura 24. Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento.

Se puede ver en la figura 24, con un 86.36% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron, que tienen claro se espera de su trabajo en cuanto a su nivel de rendimiento, por otro lado, un 12.12% comentaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto lo que se le espera de su trabajo en cuanto al nivel de rendimiento y un 1.52% comentaron no tener claro que se le espera de su trabajo en cuanto a nivel de rendimiento.

Más de la tercera parte de los colaboradores, expresaron que sus jefes desde el inicio de su relación laboral les han explicado claramente sus expectativas en referencia a su rendimiento dentro de la institución, mediante la inducción, así también mediante los documentos normativos de su puesto encargado, cabe mencionar que hay nuevos compañeros de trabajo los cuales están en continuo aprendizaje.

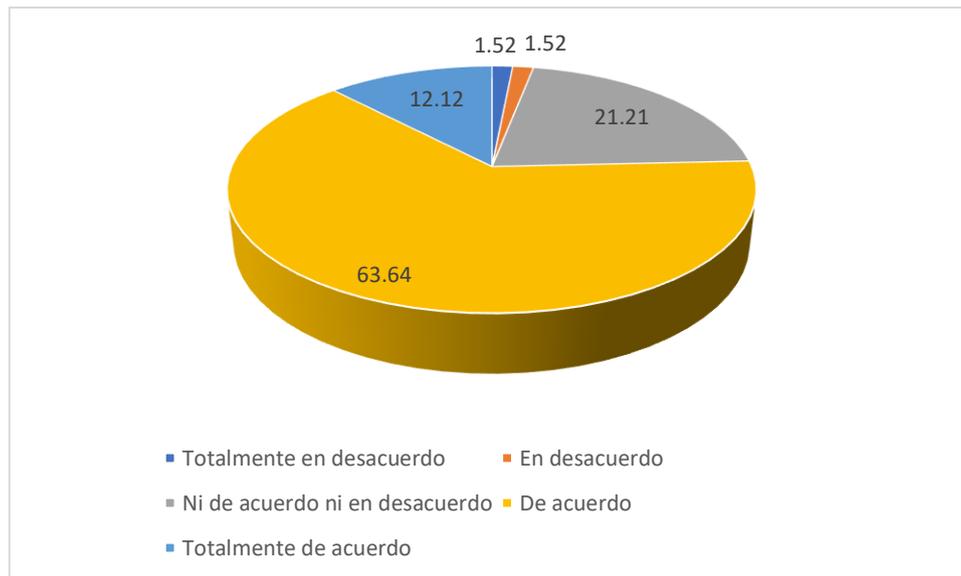


Figura 25. Las metas organizacionales de la institución son explícitas.

Se puede precisar en la figura 25, con un 75.76% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, que las metas organizacionales de la institución son explícitas, por otro lado, un 21.21% comentaron estar de acuerdo ni en desacuerdo con las metas organizacionales de la institución son explícitas y un 3.04% comentaron que las metas organizacionales no son explícitas.

Más de la tercera parte de los colaboradores comentaron, que la institución les presenta claramente los objetivos institucionales que se quieren alcanzar, a corto, mediano y largo plazo, de tal manera que la información circule a todos los niveles jerárquicos dentro de la institución, con la finalidad de que los colaboradores, hagan sus mejores esfuerzos para lograr dichos objetivos.

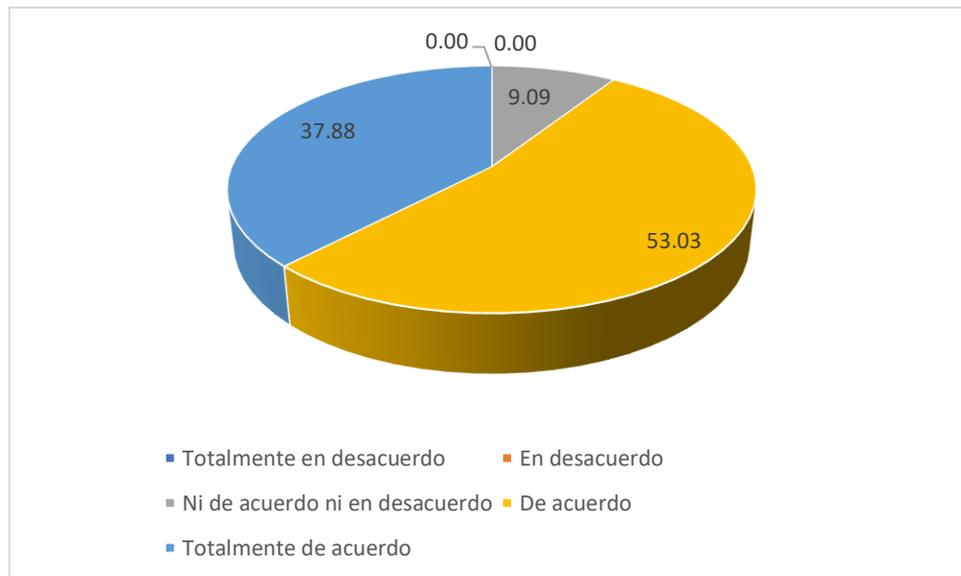


Figura 26. Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.

Se puede precisar en la figura 26, que el 90.91% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron estar de acuerdo con la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo y un 9.09% comentaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un sistema de gestión de calidad para el trabajo.

Los resultados de esta pregunta son muy buenos; la mayoría de los colaboradores expresaron y mostraron, un sentimiento positivo hacia un sistema de gestión de la calidad que siempre actualizado y facilite a su vez, el logro de los objetivos. Lo cual consideran que favorecerá a crear un clima laboral adecuado.

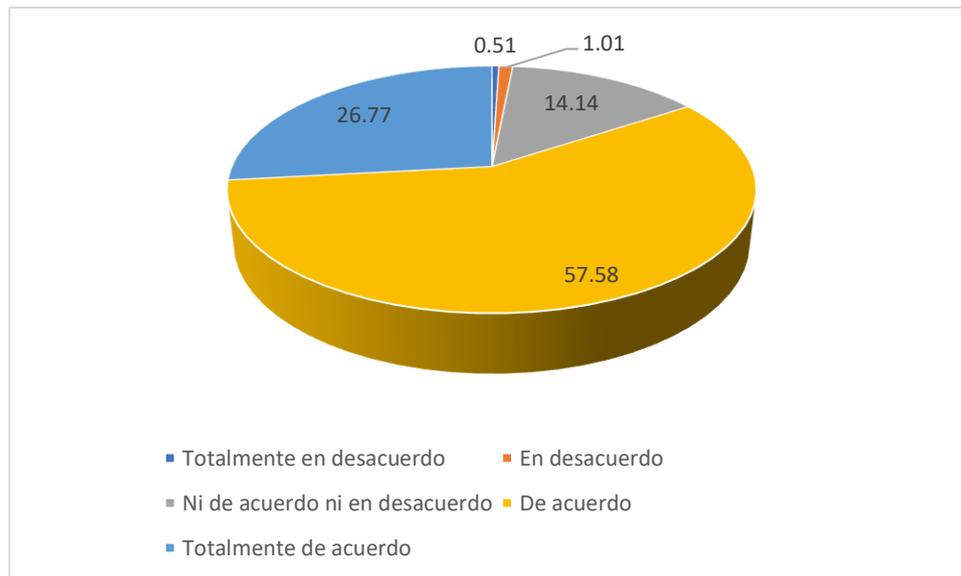


Figura 27. Total, dimensión estándares

Se puede precisar en la figura 27, que un 84.35% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si existe estándares en la institución, por otro lado un 14.14% comentaron ni de acuerdo ni en desacuerdo que exista estándares en la institución y un 1.52% comentaron que no existe estándares en la institución.

La presente dimensión también se encuentra en un alto nivel, en este sentido se puede decir que, se debe construir nuevas normas que sustenten con claridad en cuanto a las expectativas por parte de la empresa sobre el rendimiento laboral de sus colaboradores.

4.9 Evaluación de la dimensión conflictos de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

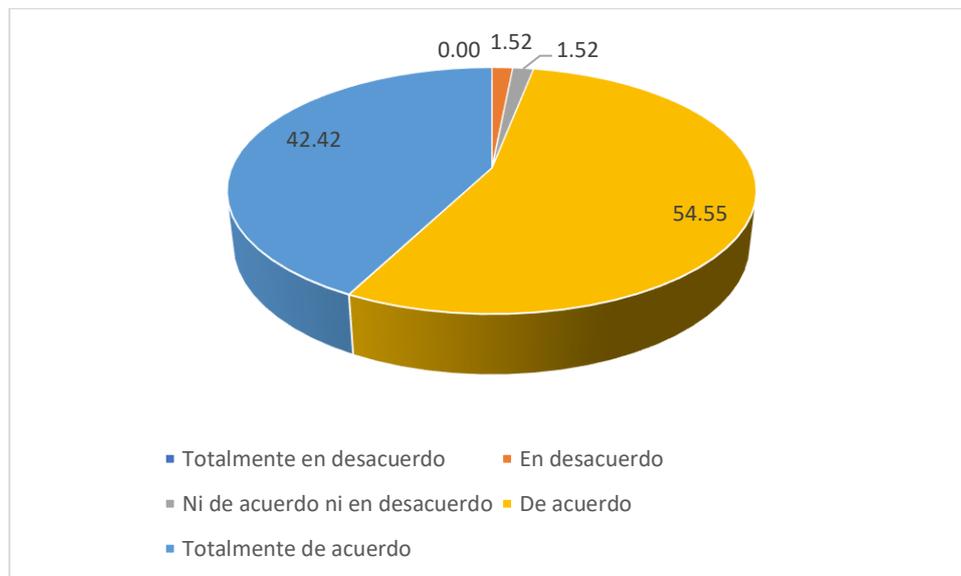


Figura 28. Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente

Se puede precisar en la figura 28, que un 96.97% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente, por otro lado, 1.52% comentaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que frente a un conflicto solucionarlo rápidamente y un 1.52% comentaron que frente a un conflicto no es partidario de solucionarlo rápidamente.

Casi la totalidad de los colaboradores comentaron, se centran en su trabajo y cuando se produce un conflicto entre dos personas, nadie quiere intervenir, porque consideran que es su problema resolverlo; se generar políticas de mejora, que promueva los conflictos funcionales y desarrolle en los colaboradores la habilidad de argumentar y defender una posición con el mayor sustento.

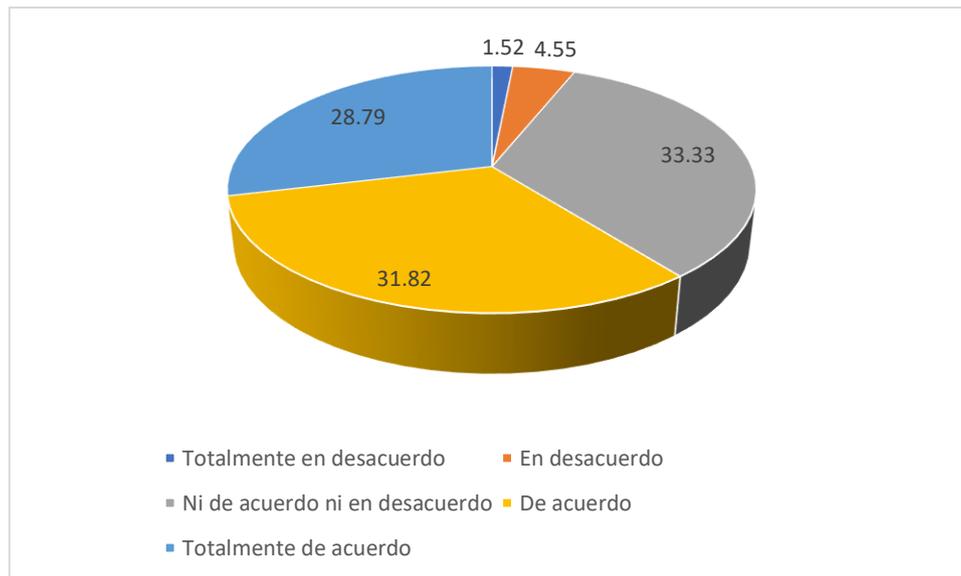


Figura 29. Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes

Se puede precisar en la figura 29, que un 60.61% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, que es partidario de consultarlo con su jefe, por otro lado, un 33.33% que frente a un conflicto no sabe si decirle o no decirle a su jefe y un 6.07% no es partidario de consultarlo a su jefe.

La mayoría de los colaboradores tienen inclinación de consultarlo con sus superiores, buscan a sus jefes, de dar no solo las pautas para la resolución de un conflicto, que resuelvan bien y rápido, no solo en beneficio de los colaboradores, sino también de la institución.

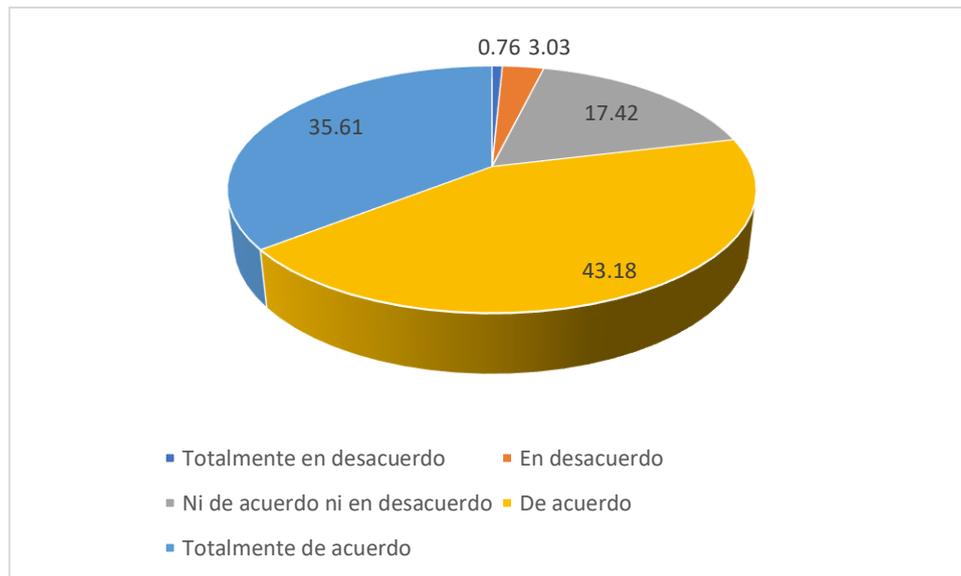


Figura 30. Total, dimensión conflicto

Se puede ver en la figura 30, que un 78.79% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que, si existe conflicto buscar una solución, por otro lado, un 17.42% no sabe ni opina que hacer frente a un conflicto y un 3.79% comentaron enfrentar el conflicto.

A partir del resultado mostrado, se puede afirmar que se necesita generar políticas de mejora que promueva la solución de problemas, frente a los conflictos que se presenten en la institución, especialmente dirigido a ese 21.21% de colaboradores que percibe la presente dimensión está en un nivel regular bajo.

4.10. Evaluación de la dimensión identidad de la teoría Litwin y Stringer, para la determinación del clima laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

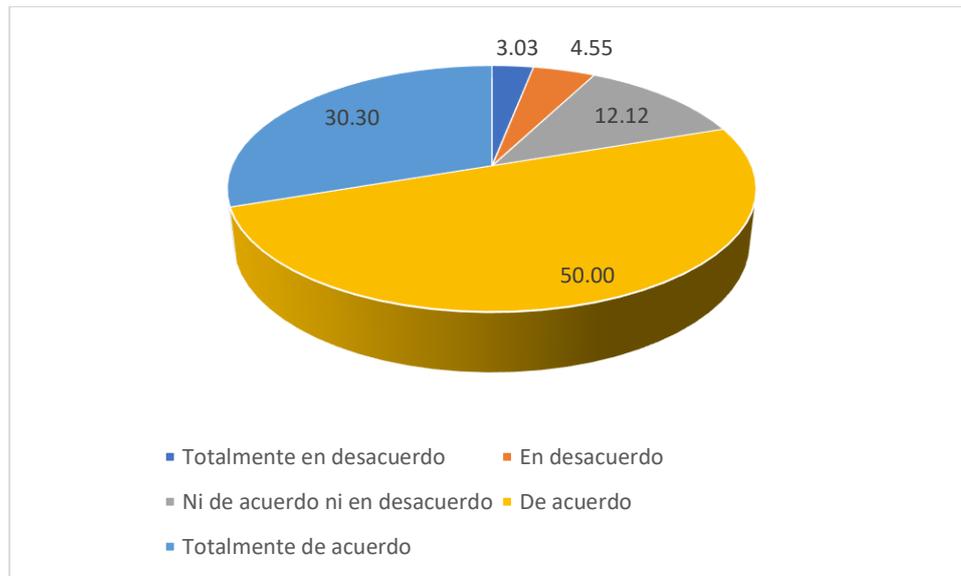


Figura 31. Siento que soy parte de un equipo y comparto los objetivos personales con los de la organización.

Se puede precisar en la figura 31, que un 80.30% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que sienten que es parte de un equipo y comparte sus objetivos, por otro lado, un 12.12% comentaron ni de acuerdo ni en desacuerdo que sienten que es parte de un equipo y que comparte sus objetivos y un 7.58% comentaron que sienten que no es parte de un equipo y que no comparte sus objetivos con la institución.

Más de la tercera parte de los colaboradores, comentaron que obtienen una remuneración para mantener a sus familias, y es de ayuda para cumplir sus obligaciones, además sienten que se desarrollan como profesionales, pues perciben que cada día aprenden nuevas formas de hacer su trabajo.

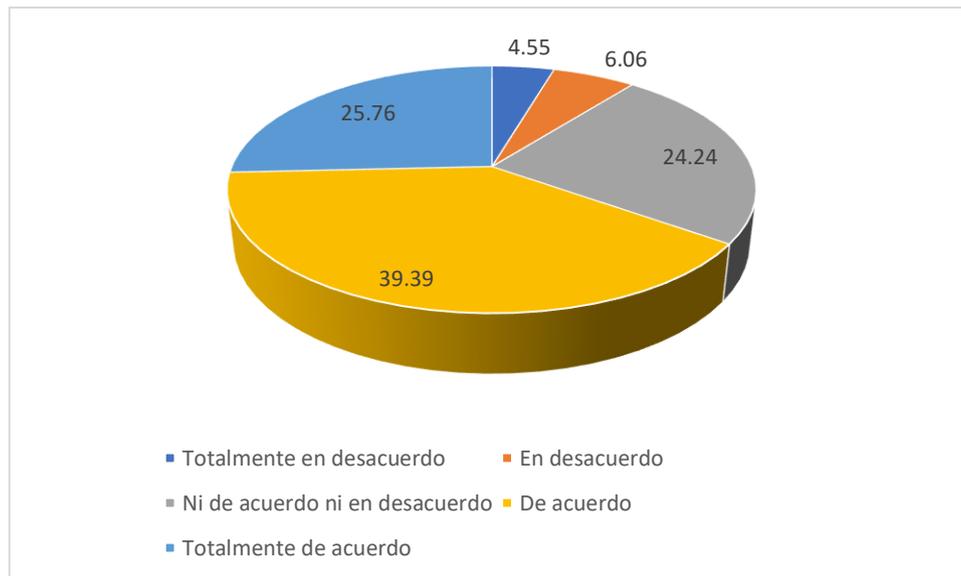


Figura 32. Lo que hago en la institución es mi vocación.

Se puede precisar en la figura 32, que un 65.15% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que lo hace en la institución es su vocación, por otro lado, un 24.24% comentaron ni de acuerdo ni en desacuerdo que lo que desarrolla es su vocación y un 10.61 comentaron que lo que hace en la institución no es su vocación.

La mayoría de los colaboradores comentaron, perciben que trabajar en la Universidad San Martín de Porres es su vocación, que a pesar de que las remuneraciones no son tan altas, se sienten contentos de laborando allí porque en la mayoría de los casos siempre quisieron trabajar en una institución de prestigio.

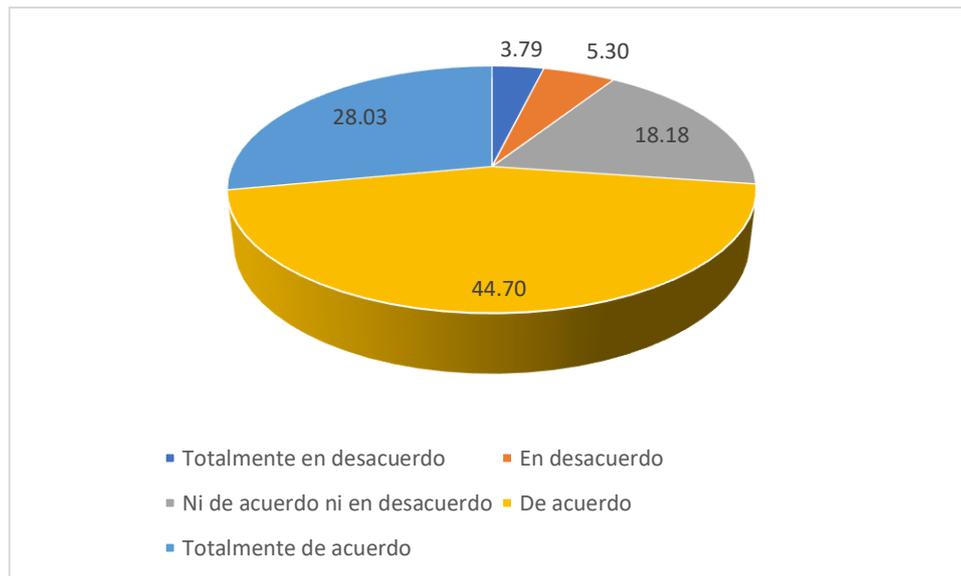


Figura 33. Total, dimensión identidad.

Se puede precisar en la figura 33, que un 72.73% de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, comentaron que sienten identificado con la organización, por otro lado, un 18.18% comentaron ni de acuerdo ni en desacuerdo que se sienta identificado con la institución y un 9.09% comentaron que no se sienten identificados con la institución.

Se puede concluir que la presente dimensión también se encuentra en un alto nivel, pero no en el óptimo que la institución necesita, para lograr sus objetivos, es sorprendente que el 27.27% comentaron que esta dimensión se encuentra en un nivel regular bajo

Clima organizacional existente



Clima Ideal vs Clima Real

En base a la evaluación realizada en la presente tesis, se puede concluir que el clima organizacional de los colaboradores administrativos en la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, marzo 2019, es bueno. La dimensión con mejor calificación es de los estándares, pues tienen claro que se espera de su rendimiento.

V DISCUSIÓN

1.- Determinación de la dimensión estructura de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Peiro & Ripoll (2002) define estructura, se sabe que la rigidez o flexibilidad de las condiciones laborales definidas por una determinada organización, son los principios condicionantes de esta imagen y originan un clima laboral en lugar de otro. Los aspectos estructurales están correspondidos con las reglas, procesos, así como procedimientos y otras condicionantes a que se ven enfrentados los colaboradores de la organización en el acontecer laboral diario. Se puede decir que es la medida en que una empresa enfatiza la burocracia, versus el énfasis colocado en un ambiente laboral libre, informal y sin estructuras.

Se puede concluir que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero no podemos afirmar que este en el óptimo que es que necesita la empresa, es sorprendente que el 34.19% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular y bajo.

2.- Determinación de la dimensión responsabilidad de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Del Castillo (1992) responsabilidad es la libertad sustentada en la responsabilidad, involucramiento y el compromiso son los cimientos de esta dimensión, así como las bases principales de las organizaciones que se caracterizan por ser interactivas y autónomas. Sentimiento de ser tu propio jefe dentro de su trabajo, en otras palabras, con cuanto de autonomía se cuenta para generar las tareas y actividades dentro de la organización. Está claro que la libertad en la toma de decisiones relacionadas al trabajo dentro de una organización es la principal característica de esta dimensión.

Se puede concluir que la presente dimensión también se encuentra en un alto, pero tampoco no se puede decir que este en el óptimo que necesita la institución; es por esta razón que el 14.65% de los colaboradores que percibe que esta dimensión se ubica en un nivel regular bajo.

3.- Determinación de la dimensión recompensa de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Noboa, (2007) recompensa son las compensaciones económicas y monetarias, parecer ser la única base firme de la satisfacción en el trabajo que supuestamente deberían crear un buen clima laboral dentro de una organización, pero tan solo es un aspecto a tener en cuenta, aunque no menos importante; la valoración que la organización tiene del trabajo bien realizado, así como los estímulos y recompensa que otorga ante ello, son cosas de la recompensa.

Se puede ver que en la presente dimensión se encuentra en un nivel bajo; cabe mencionar que en su mayoría de los colaboradores administrativos poseen una educación universitaria, los mismos que califican que no es suficiente por su educación o por sus estilos de vida, se necesita trabajar algunos aspectos, sería bueno generar un programa de reconocimiento para sus colaboradores.

4.- Determinación de la dimensión desafío de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Noboa (2007) desafío es uno de los factores a tomar en cuenta es el mayor o menor control que los colaboradores crean sobre su propio trabajo, en otras definiciones, es el manejo que estos tengan del propio proceso de producción de bienes o servicios, así como de las indecisiones que esto trae consigo, que incluye los riesgos que se asumen diariamente para el logro de los objetivos establecidos anteriormente.

Se puede concluir que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero no podemos afirmar que este es el óptimo que es que necesita la institución, es sorprendente que el 38% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo.

5.- Determinación de la dimensión relaciones de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Noboa (2007) define relaciones, un buen ambiente se sustenta en relaciones estables y positivas entre las personas que conforman la organización

Se puede precisar que la presente dimensión se encuentra en un nivel alto, pero como las dimensiones analizadas anteriormente, no se puede decir que se encuentren en el óptimo nivel que necesita la institución, es sorprendente que el 28.03% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo, cabe mencionar que hay nuevos

compañeros de trabajo y que les cuesta adaptarse a su nuevo trabajo o realizar nuevas amistades.

6.- Determinación de la dimensión cooperación de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Noboa (2007) cooperación es la existencia de un sentimiento de apoyo de parte de los superiores, directivos y de los otros colaboradores de la organización

La mayoría de los colaboradores comentan que existe el sentimiento de apoyo de parte de los superiores, como también de los compañeros de trabajo, esto poniéndolo en un alto nivel, pero no en el óptimo que la institución necesita, para lograr sus metas, es sorprende que el 31.06% comentaron que esta dimensión se encuentra un nivel regular bajo, cabe mencionar que hay muchas departamentos que por las diferentes responsabilidades, algunas de ellas por las diferentes temporadas se sobrecargan de trabajo, impidiendo ayudar a sus compañeros.

7.- Determinación de la dimensión estándares de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Noboa (2007) define estándares, es como por ejemplo como los directivos de la organización viven la experiencia de las normas orientadas a lograr un alto rendimiento, o sea aquello que se espera de ellos en referencia a la producción de bienes y servicios.

La presente dimensión también se encuentra en un alto nivel, en este sentido se puede decir que, se debe construir nuevas normas que sustenten con claridad en cuanto a las expectativas por parte de la empresa sobre el rendimiento laboral de sus colaboradores.

8.- Determinación de la dimensión conflicto de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Noboa (2007) conflicto es el nivel de aceptación que tienen los colaboradores de la organización, respecto a las opiniones discrepantes y a la percepción de los resultados esperados con respecto a las formas de prevención de conflictos (Noboa 2007)

A partir del resultado mostrado, se puede afirmar que se necesita generar políticas de mejora que promueva la solución de problemas, frente a los conflictos que se presenten en la institución, especialmente dirigido a ese 21.21% de colaboradores que percibe la presente dimensión está en un nivel regular bajo.

9.- Determinación de la dimensión identidad de la teoría Litwin y Stringer, de los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte.

Según Fandiño (2013) Identidad es el sentimiento de compartir los objetivos individuales con los de la organización. La gratificación que produce la sincronía entre los objetivos individuales con los de la organización. Resulta un elemento generador de armonía individual para el personal de la empresa que a su vez se refleja definitivamente en el estado climático resultante

Se puede concluir que la presente dimensión también se encuentra en un alto nivel, pero no en el óptimo que la institución necesita, para lograr sus objetivos, es sorprendente que el 27.27% comentaron que esta dimensión se encuentra en un nivel regular bajo

VI. CONCLUSIONES

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte conocen de forma regular a buena la estructura organizativa. Es decir, conocen las normas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, jerarquías y regulaciones.

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, asumen las responsabilidades encargadas en su puesto de trabajo de bueno a excelente. Se siente comprometido con la institución.

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, perciben las recompensas como bajas a regulares; en gran mayoría los colaboradores poseen estudios universitarios, otros tienen carga familiar.

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, asumen riesgos en los momentos oportunos acerca de los desafíos que se presentan en el trabajo de forma regular, con el objetivo de tener soluciones.

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, perciben que hay buenos lazos de amistad, lo cual crea un cómodo ambiente de trabajo.

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, se muestran solidarios, presentan su espíritu de ayuda frente un problema que enfrenta un amigo en el trabajo

Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, muestran altos estándares de desempeño sobre su rendimiento dentro de la institución.

Cuando se presentan conflictos entre los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, son partidarios de solucionarlo entre ellos, si toleran opiniones diferentes.

El grado de identidad de Los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte, es regular a bueno.

VII BIBLIOGRAFÍA

Arnao, J., & Villegas, A. (2015). Propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Baguer, A. A. (2011). Dirección de personas: Un timón en la tormenta (2°). Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC>
 Brunet, L. (1987). el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf. (Editorial Trillas, Ed.) (1 edición). Mexico. Retrieved from <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2015/02/el-clima-detrabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Acosta B. & Venegas C., (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. Revista IIPSI p. 163 – 172. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a10.pdf.

Amorós, E. (2010). Propuesta de plan de mejora del Clima Laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Ávila, A, Corado, Z, & Díaz, E. (2010). Propuesta de un plan estratégico para mejorar el clima organizacional de la cooperativa financiera Sihuathuacán de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Santa Ana. Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/647/1/10136154.pdf>.

Baguer, A. A. (2011). Dirección de personas: Un timón en la tormenta (2°). Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=3uJ0w4DeshYC>
 Brunet, L. (1987). el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf. (Editorial Trillas, Ed.) (1 edición). Mexico. Retrieved from <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2015/02/el-clima-detrabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. Compromiso Del Trabajador Hacia Su Organización Y La Relación Con El Clima Organizacional: Un Análisis de Género Y Edad, 28(40), 90–100. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=57492598&lang=es&site=ehost-live>

Fernández, E. (2015). Propuesta de mejora del Clima Laboral basado en la Teoría de Litwin Y Stringer, para los colaboradores de Mc Donald´s-Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad (Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuaderno de Administración, (42), 43–62. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004> León, Y., & Palacios, J. (2015).

Influencia del Clima Organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace's Agencia Cajamarca 2013. Universidad Privada Antenor Orrego. Universidad Privada

Antenor Orrego. Mendoza, M. (2012). Clima Organizacional Y Rendimiento Académico En Estudiantes Del Tercero De Secundaria En Una Institución Educativa De Ventanilla. Universidad San Ignacio De Loyola. Morales, M. (1995). Equipos de trabajo efectivos, 1–14. Retrieved from <http://www.topconsultores.cl/img/Grupo y Equipo de Trabajo.pdf>

Pérez, E. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S . A . C . Industrial Data. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Pérez, M. (2012). Estudio Descriptivo del Clima Organizacional del Centro Médico de Caracas a través de las dimensiones postuladas por Litwin y Stringer. Universidad Católica Andrés Bello. Retrieved from

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3414.pdf> Purisaca, E.,

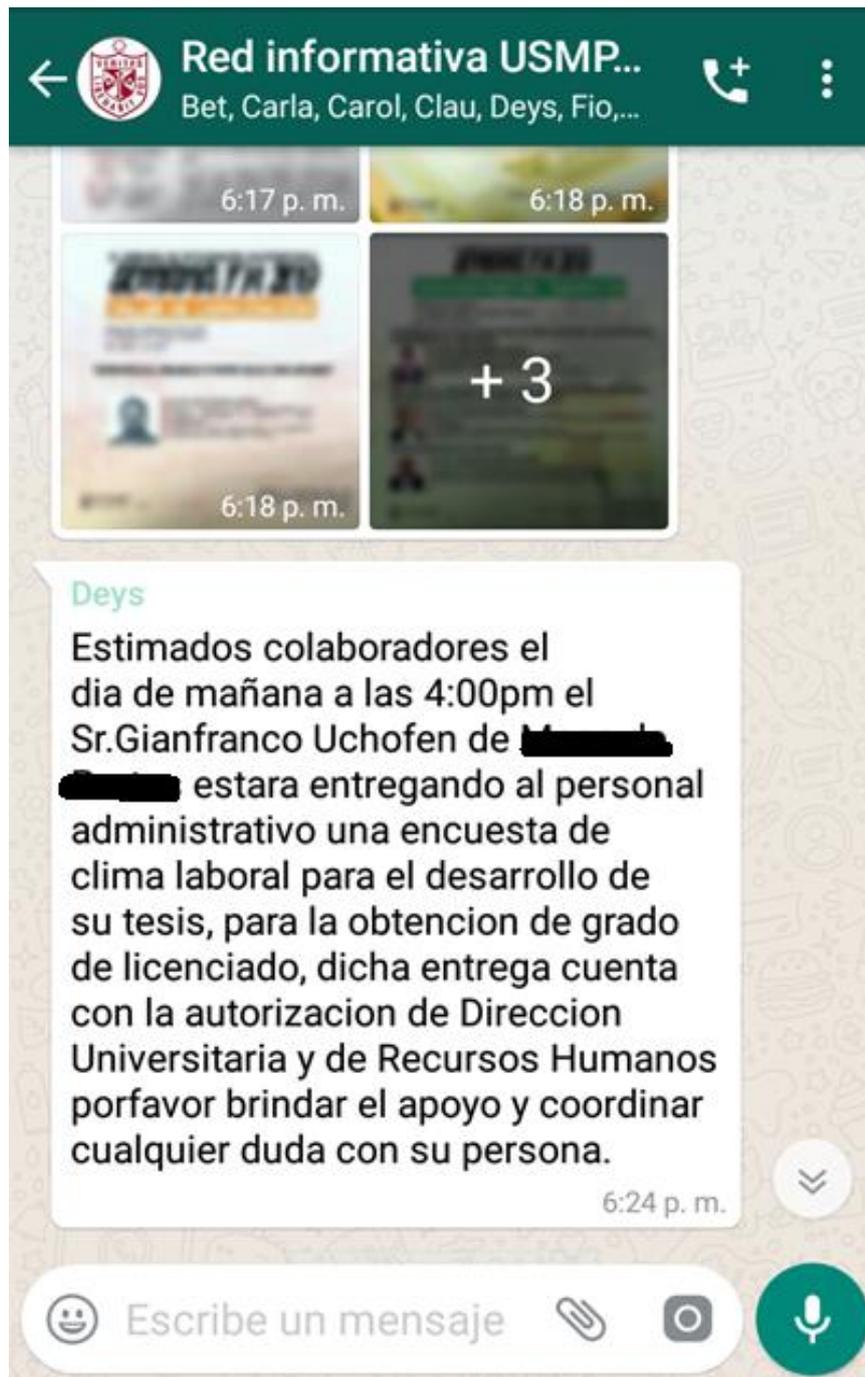
& Villegas, L. (2015). Propuesta Para Establecer La Integridad Propuesta De Mejora De Cultura, Clima Organizacional En La Empresa Emtralam Laboral Y Liderazgo Para Establecer La Integridad Organizacional En La Empresa Lambayeque - Chiclayo 2013 Emtralam S.a.C Lambayeque - Chicl. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico Organizacional (7° edición). Retrieved from <https://docs.google.com/file/d/0B5KKOJZdd9tyblBEYWdHemtFVG8/edit>

Rodríguez, L., & Rafael, R. (2015). Propuesta de mejora del Clima Organizacional basado en la Teoría de Litwin y Stringer para los trabajadores de Scotiabank Agencia Bolognesi-Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Williams, L. Vi. (2013). ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA "No Title. Universidad Autónoma De Nuevo León Division De Estudios De Posgrado De Psicología. Retrieved from <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

VIII. ANEXO



Encuesta

Tema de Investigación: “Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte Filial Norte, Pimentel, Marzo 2019”; tiene como objetivo general Determinar el Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de Porres Filial Norte Filial Norte, Pimentel, Marzo 2019.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones No hay respuestas buenas ni malas.

- Sexo: Femenino () Masculino()
- Modo: T. Parcial () T. completo ()
- Antigüedad: 0 a 6 meses () 7 a 11 meses () mayor a 1 año ()

En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
Estructura					
Conozco con claridad la estructura organizativa de la institución					
En esta empresa no existen excesivos formalismos para realizar mi trabajo (papeleos)					
Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplen de forma oportuna.					
Comprendo claramente las políticas de la institución.					
Usted tiene claro los niveles jerárquicos.					
Las reglas y tramites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.					
Responsabilidad					
Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.					
Me siento comprometido con mi trabajo.					
Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.					

ITEMS	1	2	3	4	5
Recompensa					
En la institución, recibo estímulos por el trabajo bien hecho.					
En la institución recibo más premios que castigos					
Desafíos					
En la institución todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas					
En la institución se toman riesgos en los momentos oportunos.					
Relaciones					
Me encuentro satisfecho con el compañerismo que existen en la institución.					
Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de la institución.					
Cooperación					
Considero que en la institución se practica el apoyo mutuo entre compañeros.					
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.					
Estándares					
Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento.					
Las metas organizacionales de la institución son explícitas.					
Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.					
Conflicto					
Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente					
Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes					
Identidad					
Siento que soy parte de un equipo y comparto los objetivos personales con los de la organización.					
Lo que hago en la institución es mi vocación.					

Gracias por su apoyo.