

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
Dirección General de Investigación



FACULTAD DE INGENIERIA

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL
CAMPUS LOS PINOS – USP**

Suxe Ramírez María Alicia

Benites Grados Prospero Celso

Alva Ventura Ysela Mariell

Moreno Álvarez Christian Alexander

Chimbote – Perú

2016

Palabras clave : Clima organizacional, desempeño laboral

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral

Especialidad: Administración

Línea de investigación: 53 11.04 Organización de recursos Humanos

Key words:

Theme organizational climate, job performance

Specialty Administration

Line of investigation: 53 11.04 Organization Human resources

Titulo

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores administrativos del campus los pinos – USP

Resumen

El presente informe busca medir el clima organizacional de trabajadores administrativos del campus los pinos y su influencia en el desempeño laboral, para lograr este propósito se aplicó el método no experimental - descriptivo correlacional, teniendo como instrumento el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores administrativos.

Los resultados obtenidos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP, con respecto al clima organizacional se relaciona con un coeficiente de determinación del 55%, lo cual podemos decir variabilidad del desempeño laboral es debido a la influencia de la variable clima laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro.

Abstract

The present report seeks to measure the organizational climate of the campus' administrative workers and their influence on work performance. In order to achieve this purpose, the non - experimental - correlational descriptive method was applied, using the questionnaire that was applied to administrative workers.

The results obtained with respect to the work performance of the administrative workers of the campus the USP, with respect to the organizational climate is related to a coefficient of determination of 55%, which we can say variability of the work performance is due to the influence of the Variable labor climate in the administrative workers of the University San Pedro.

Introducción

1. Antecedentes y fundamentación científica

Las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente, por ello es importante conocer ciertos indicadores esenciales como el clima organizacional y el desempeño laboral que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisiones, teniendo en cuenta algunos indicadores que cumplen un rol vital para lograr el éxito en las organizaciones.

En la actualidad existen diversas investigaciones que se dirigen a encontrar explicaciones acerca del clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores.

Entre los que se han encontrado se pueden mencionar:

- Pelaes (2010) titulada “Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, llegaron a las siguientes conclusiones: Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe influencia directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La influencia encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
- Villamil & Sánchez (2012) titulada “influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de choloma”, llegaron a las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación.

- Mino (2014) realizó una investigación cuyo objetivo principal fue Determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque y concluye que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.
- Marroquín (2011) realizó una investigación denominada el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King y concluye que en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.
- Pérez y Rivera (2015) realizó una investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013 y concluye que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013.

2. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional de la universidad san pedro con el fin de conocer cuál es el clima organizacional aportando información relevante positivamente o negativamente en desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos.

Este proyecto servirá como evidencias científicas para estudios posteriores asociadas a este fenómeno, así como pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio y así poder evidenciar las

diferentes dinámicas y percepciones que tienen los estudiantes del desempeño laboral de los trabajadores de la facultad y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos.

3. Problema

3.1 Problema general

¿Cuál es el grado de influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP?

3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP?

4. Marco referencial

4.1. Clima organizacional.

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones (Chiavenato, 2009).

Brunet (2002) Nos dice que el clima es el reflejo de los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima y que vienen a crear una personalidad de la organización que puede ser sana o malsana. Menciona tres medidas:

- Medida Múltiple de los atributos Organizacionales, considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.
- Medida perceptiva de los atributos individuales, la medida perceptiva de los atributos individuales representa más bien una definición deductiva del clima organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso, su grado de satisfacción.
- Medida perceptiva de los atributos organizacionales, el clima está considerado como una medida perceptiva de los atributos organizacionales que son percibidas a propósito de una organización y de sus unidades y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y sus unidades actúan con sus miembros y con la sociedad.

La importancia se centra en la posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones, seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.
- Existe un carácter específico y general del clima organizacional; en una empresa puede haber varios climas organizacionales diferentes. La compañía puede tener tantos climas como departamentos o unidades, y entre más descentralizado esté la organización, más se pueden observar climas diferentes.

Así, aun siendo miembro de una empresa particular, un empleado puede, sin embargo, ser miembro de diversas pequeñas organizaciones diferentes, que interactúan y coexisten con toda la organización.

Para Eslava (2014) el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados

Uno de los aportes teóricos más importantes que se han realizado sobre el clima organizacional se encuentra Litwin y Stringer (1968) en donde se expone un modelo de clima organizacional, que es un intento por facilitar la medición de aquellos factores ambientales que influyen sobre la motivación, a través de nueve factores cuantificables (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad), los cuales conforman el clima como una totalidad, según (Bravo, 2013)

4.1. Desempeño Laboral.

Dessler (2001) define a la evaluación de desempeño como la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño.

En cambio, Werther (2000) define a la evaluación del desempeño como el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

1. Desempeño de las tareas se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
2. Civismo se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo
3. Falta de productividad Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia

5. Hipótesis

5.1. General:

Existe influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP.

5.2. Específicas:

- El nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP es positivo
- El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP es positivo

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Determinar el grado de influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP.

6.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP

Metodología de trabajo

Tipo y diseño de investigación

No experimental - Descriptivo correlacional

Población - muestra

La población está conformada por todos los trabajadores administrativos del campus los pinos, haciendo un total de 91 trabajadores

El tamaño de muestra es de 41 trabajadores, el muestreo utilizado es el aleatorio estratificado, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, $P = 0.5$ y usando la afijación proporcional para los estratos.

Tabla 1

Tamaño muestral

ESTRATOS	POBLACION	MUESTRA
FAC- Ingeniería	14	6
FAC- CC de la salud	11	5
FAC- CC. EE Y ADM.	10	5
Otras oficinas	56	25
TOTAL:	91	41

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de investigación

Se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a la unidad de análisis, para la recolección de la información, la cual se realizó su análisis de fiabilidad mediante el alfa de cronbach la cual se obtuvo como resultado 0.814, que significa que el instrumento es confiable

Procesamiento y análisis de la información

Se aplicará tablas de frecuencia simple, coeficiente de determinación, haciendo uso del software SPSS 21.

Resultados

Variable independiente: clima organizacional

Tabla 2

Clima Organizacional según sus Dimensiones de los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro 2016

Dimensiones del Clima Organizacional	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Relaciones Interpersonales	17	41.5	15	36.6	9	22.0	41	100
Estructura	14	34.1	16	39	11	26.8	41	100
Relaciones individuales	19	46.3	12	29.3	10	24.4	41	100
Remuneraciones	10	24.4	23	56.1	8	19.5	41	100
Toma de decisiones	13	31.7	20	48.8	8	19.5	41	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los administrativos

De los 41 trabajadores entrevistados, en la dimensión relaciones interpersonales el 41,5% (17) presentan un nivel malo, seguido con un 36,6% (15) del nivel regular, luego en la dimensión estructura el 39% (16) tienen un nivel regular, seguido del nivel malo con 34,1% (14). en la dimensión relaciones individuales el 46,3% (19) presentan un nivel malo, seguido con 29,3% (12) del nivel regular. en la dimensión remuneraciones el 56,1% (23) tienen un nivel de regular seguido con un 24,4% (10) del nivel malo. Luego en la dimensión toma de decisiones el 48,8% (20) tienen un nivel regular, seguido con el 31,7% (13) el nivel malo.

Tabla 3

Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro 2016

Nivel de Clima Organizacional	Trabajadores	Porcentaje
Malo	18	43.9
Regular	11	26.8
Bueno	12	29.3
Total	41	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los administrativos

De los 41 trabajadores administrativos entrevistados respecto al clima organizacional, el 43,9% (18) presentan un nivel malo, seguido con un 29.3% (12) del nivel bueno, presentando un 26.8% (11) un nivel de regular.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 4

Desempeño Laboral según la dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro 2016

Nivel de Desempeño Laboral	Trabajadores	Porcentaje
Malo	14	34.1
Regular	18	43.9
Bueno	9	22.0
Total	41	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los administrativos

De los 41 trabajadores administrativos entrevistados respecto al Desempeño Laboral el 43,9% (18) presentan un nivel regular, seguido con un 34.1% (14) del nivel malo, presentando un 22% (9) un nivel de bueno.

Tabla 5

Coefficiente de Determinación clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP.

N	41
Coefficiente de Correlación	0.743
Coefficiente de Determinación	0.55

Fuente: Cuestionario aplicado a los administrativos

Podemos observar que el 55% de la variabilidad de la variable desempeño laboral es debido a la influencia de la variable clima laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro.

Análisis y discusión

- En la tabla3 Podemos observar que los 41 trabajadores administrativos del campus los pinos – USP encuestados respecto al clima organizacional, el 43,9% presentan un nivel malo, seguido con un 29.3% del nivel bueno, presentando un 26.8% un nivel de regular. A decir de Mino (2014), en su investigación “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque”, llegaron a las siguientes conclusiones: Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.
- En la tabla4 Podemos observar sobre la variable desempeño laboral con respecto a las relaciones interpersonales donde el 43,9% presentan un nivel regular, seguido con un 34.1% del nivel malo, presentando un 22% un nivel bueno, donde fueron encuestando 41 trabajadores administrativos del campus los pinos – USP.

A decir de Marroquín (2011), realizo una investigación denominada el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King y concluye que en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

- El resultado obtenido del coeficiente de determinación en la tabla 5 es de 55% de la variación en el desempeño laboral y clima laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP, lo cual podemos determinar que si existe influencia entre las dos variables de estudio.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusión

Los resultados obtenidos en cuanto al grado de influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP, se llegó a determinar que, si existe influencia media del 55% del clima organizacional en el desempeño laboral

Los resultados obtenidos en cuanto al nivel del clima organizacional de los 41 trabajadores administrativos encuestados del campus los pinos – USP el 43,9% presentan un nivel malo.

Los resultados obtenidos en cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP, de los 41 trabajadores administrativos encuestados respecto al desempeño laboral el 43,9% presentan un nivel regular.

Recomendaciones

- Fortalecer las políticas del clima laboral con programas de motivación e incentivos, reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral en base a resultados de la investigación realizada.
- Fortalecer relaciones laborales entre el empleador y el trabajador con el fin de fortalecer el compromiso institucional y mejorar el desempeño laboral.
- Establecer estrategias para establecer medios de participación activa donde la información fluya de manera oportuna motivando el libre intercambio de ideas y proporcionado espacios abiertos de diálogo donde cada administrativo exponga sus inquietudes, necesidades, problemas, y se convierta en ente activo

Referencias bibliográficas

- Bravo, M. (2013). *Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso de los Trabajadores*. México: Prentice Hall.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México. Trillas
- Chjavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* Edit. McGraw-Hill. Tercera Edición. México.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Edit. Pearson Educación. Octava edición. México.
- Eslava, E. (2014). Management y Gerencia. Recuperado de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
- Marroquín, S. (2011) *realizo una investigación denominada el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de título). Guatemala.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*. (Tesis de Título). Restaurante de parrillas marakos 490. Chiclayo.
- Pelaes, L. (2010). *Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de Doctorado). Telefónica. Lima.
- Pérez, N.; y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría). Iquitos. Peru.
- Robbins y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Robbins, Stephen, Coulter (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Stoner, J.; Freeman, R.; Gilbet, D. (1996). *Administración*. Edit. Pearson Educación. Sexta edición. México.

- Villamil, P., y Sánchez, F. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de choloma*. (Tesis de Maestría). Municipalidad de choloma. San Pedro Sula.
- Werther, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. Editorial. McGraw-Hill Interamericana. Quinta edición. México.

Apéndices y anexos

ANEXO 1
Matriz de consistencia

TITULO	OBJETIVO GENERAL	PROBLEMA	HIPOTESIS
<p>Influencia del clima organizacional en el desempeño de trabajadores administrativos del campus los pinos - USP</p>	<p>Determinar el grado de influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP.</p>	<p>¿Cuál es el grado de influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP?</p>	<p>Existe influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP.</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP - Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP 	<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP? - ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos - USP? 	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP es positivo - El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos del campus los pinos – USP es positivo

**Anexo2
Instrumento1:**

**ENCUESTA DE CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS PINOS**

Estimados trabajadores administrativos, estamos realizando una investigación para conocer su conformidad con el clima laboral de su centro de trabajo – USP.

Esta encuesta, nos servirá para detectar las fortalezas y debilidades, por lo que se sugiere responder con la verdad y seriedad que el caso amerita, agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

Instrucciones: Marque con (x) la alternativa que corresponde a su respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: ____

Nombre de la oficina: _____

Puesto que ocupa: _____ Años de laborar en la institución: _____

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CALIFICACION AL ITEM		
				Malo	Regular	Bueno
				1	2	3
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	1. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas			
			2. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones			
			3. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar			
			4. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización			
			5. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas			
			6. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas			
			7. Aquí el desempeño se ve afectada por la falta de organización y planificación			
			8. Nuestro jefe muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan			

		9. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces			
		10. Mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos			
		11. Me siento orgulloso de mi desempeño			
		12. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado			
		13. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo			
		14. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda			
		15. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo Cuando cometo un error me sancionan			
		16. La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente			
		17. ¿Cree usted que es recomendable mejorar el ambiente físico de su área de trabajo para que su desempeño sea más efectivo?			
		18. ¿Se mantiene informado acerca de las responsabilidades y deberes de su puesto de trabajo?			
		19. La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas)			
		20. ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?			
		21. La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?			
		22. Las condiciones higiénicas de su ambiente de trabajo, ¿le resultan favorables?			
		23. Las condiciones del horario de trabajo, ¿le resultan favorables?			
	RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL RESPONSABILIDAD	24. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades			
		25. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas			
		26. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas			
		27. ¿Las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merecen?			
		28. ¿Se siente motivado hacia su trabajo?			
		29. ¿El resultado de sus últimas evaluaciones, coincide con la forma en la cual se desempeña?			
		30. ¿Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo?			
		31. En su puesto de trabajo, ¿tiene la libertad para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo?			
		32. ¿Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre su trabajo?			
		33. ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe?			

			34. ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo			
			35. En su propio trabajo, los supervisores u otras personas, ¿le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones?			
			36. ¿Se le da oportunidad para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de nombre de su empresa de acuerdo a sus responsabilidades?			
			37. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores			
	REMUNERACIONES	INCENTIVOS	38. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo			
			39. Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?			
			40. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas			
	RIESGO Y TOMA DE DECISIONES	PERCEPCION	41. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar			
			42. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia			
			43. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad			
			44. Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil			
			45. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra			
			46. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos			
			47. Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible			
			48. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal			
	TOLERANCIA AL CONFLICTO	EXIGENCIAS	49. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien			
			50. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución			
			51. En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses			
			52. En esta organización hay muchísima crítica			
			53. Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño			
			54. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos			
			55. La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre escuela y oficinas puede ser bastante saludable			
DESEMPEÑO LABORAL	RELACIONES	ACTITUDES	56. ¿Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo?			
			57. ¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?			
			58. El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?			
			59. ¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?			
			60. Las tareas que realiza, ¿son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?			

		61. ¿Cree usted que su jefe inmediato es comprensivo?			
		62. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable?			
		63. ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?			
		64. El trabajo, ¿le permite desarrollarse personalmente?			
		65. ¿Cree usted que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?			
		66. Los resultados de su trabajo, ¿cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?			