



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA I.E.
MANUEL SCORZA HOYLE DEL AA.HH LA
PRIMAVERA, CASTILLA – PIURA 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

Bach: NICOLLE MARÍA VÁSQUEZ ROJAS

ASESOR

Mgr. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. María Cristina Quintanilla Castro

Presidente

Mgtr. Marco Antonio Camero Morales

Miembro

Dra. Julieta Milagros Castillo Sánchez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme un día más de vida, a mis padres por el apoyo constante que me brindaron en el camino de mi vida universitaria, así mismo agradezco a la institución educativa por permitirme realizar mi proyecto de investigación dentro de sus instalaciones.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres y hermanos por su completo apoyo que han venido dedicándome en el trascurso de mi vida estudiantil.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla – Piura 2017. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra se conformó por 43 trabajadores, el cual está conformada por administrativos, docentes, directivos y de servicio. Utilizando la técnica de encuesta y de Instrumento el Inventario de escala de “Clima Laboral CL- SPC” de la autora Sonia Palma Carrillo. La encuesta de clima laboral consta de cinco niveles Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, el cual se obtuvo como resultado lo siguiente: el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle en el nivel del clima laboral obtiene un 44%, en el factor realización personal un 35%, en el factor involucramiento laboral un 42%, el factor supervisión un 37%, el factor comunicación un 46% y el factor de condiciones laborales un 37%. Concluyendo que el clima laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle, Castilla – Piura 2017 se encuentra en un nivel favorable, el factor realización personal presenta un nivel medio, el factor involucramiento laboral presenta un nivel favorable, factor supervisión presenta un nivel favorable, el factor comunicación obtiene un nivel favorable y el factor de condiciones laborales presenta un nivel favorable.

Palabras Claves: Clima Laboral, ámbito educativo.

ABSTRACT

This research work aims to determine the level of work environment in the staff of the Manuel Scorza Hoyle Educational Institution of the Human Settlement Spring, Castilla - Piura 2017. The study was of a quantitative type, descriptive level, non-experimental design, cutting cross. The sample was formed by 43 workers, which are made up of administrative, teaching, management and service. Using the technique of survey and Instrument the Inventory of scale of "Clima Labor CL-SPC" of the author Sonia Palma Carrillo. The work climate survey consists of five levels: Personal accomplishment, Labor Involvement, Supervision, Communication and Working conditions, which resulted in the following: the staff of the I.E. Manuel Scorza Hoyle in the work environment level obtains 44%, in the personal fulfillment factor 35%, in the factor of labor involvement 42%, the supervision factor 37%, the communication factor 46% and the factor of conditions 37% labor Concluding that the work climate in the staff of the I.E. Manuel Scorza Hoyle, Castilla - Piura 2017 is at a favorable level, the personal fulfillment factor presents a medium level, the labor involvement factor presents a favorable level, supervisory factor presents a favorable level, the communication factor obtains a favorable level and the factor of working conditions presents a favorable level.

Key words: Labor Climate, educational environment.

ÍNDICE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	6
III. HIPOTESIS.....	59
IV. METODOLOGÍA.....	60
4.1 Diseño.....	60
4.2 Población y Muestra.....	60
4.3 Definición y operacionalización.....	60
4.4 Técnicas e instrumento.....	63
4.5 Plan de análisis.....	65
4.6 Matiz de consistencia.....	66
4.7 Principios éticos.....	69
V. RESULTADOS.....	70
5.1 Resultados.....	70
5.2 Análisis de los resultados.....	76
VI. CONCLUSIONES.....	80
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	81
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA I: Nivel de Clima Laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	70
TABLA II: Nivel de Clima Laboral en el factor de Realización del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	71
TABLA III: Nivel de Clima Laboral en el factor de Involucramiento laboral del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	72
TABLA IV: Nivel de Clima Laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	73
TABLA V: Nivel de Clima Laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	74
TABLA VI: Nivel de Clima Laboral en el factor de Condiciones laborales del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA 01: Nivel de clima laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento humano la primavera, Castilla – Piura 2017.....	70
FIGURA 02: Nivel de Clima Laboral en el factor de Realización del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	71
FIGURA 03: Nivel de Clima Laboral en el factor de Involucramiento laboral del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	72
FIGURA 04: Nivel de Clima Laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	73
FIGURA 05: Nivel de Clima Laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	74
FIGURA 06 Nivel de Clima Laboral en el factor de Condiciones laborales del personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017.....	75

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, propone indagar acerca del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla – Piura 2017.

En la actualidad no cabe duda que un mal clima laboral en toda organización, trae consigo importantes consecuencias a nivel personal de cada trabajador. Es por eso que en el año 2014 la OMT funda ocho convenios relacionados con respecto a los derechos humanos de cada persona trabajadora a nivel mundial; una de las empresas que toma mayor en cuenta su clima o ambiente laboral son las empresas asiáticas que persisten en Europa y son unas de las compañías que traen de cuidar la salud y el bienestar de sus trabajadores. Mientras en otros países como la India perjudican la salud mental y física de sus trabajadores.

Según Palma, S. (2004), es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las actividad asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la actividad.

Así mismo, se está evidenciando que en las organizaciones en el Perú, está siendo perjudicado por la desmotivación que tiene el personal, causante de ellos es la falta de incentivos o reconocimientos que tiene que ver de acuerdo a su competitividad personal, esto hace que su clima laboral se

vea afectado tanto en el ámbito profesional como personal, Teniendo como consecuencia la pérdida del 30% de sus trabajadores anuales y el 10% de pérdidas de productividad. Así indica Días, P. (2017) Gerente de Gestión Humana de BDO Perú.

Por lo tanto en esta investigación he considerado estudiar el nivel del clima laboral en el personal de la I. E. Manuel Scorza Hoyle Castilla – Piura, 2017; el cual cuenta con 43 personas que laboran en la institución, tomando en cuenta a docentes, administrativo, personal de limpieza y directivo. Así mismo, antes de realizar el siguiente estudio, el director manifestó que las dificultades que se presentan en el personal es con el tema de la supervisión, sobre todo algunos docentes nombrados que son con los que más discusiones tienen, ya que no les gusta que les brinde un apoyo con respecto de como evaluar a sus alumnos o como expresarse ante ellos generando malestar entre docente y directivo. A su vez refiere que no hay involucramiento del personal con respecto a las actividades que se realizan en la institución, son pocos los que se sienten comprometidos y satisfechos de la labor que desempeñan en el trabajo.

Debido a la situación problemática descrita anteriormente, se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla – Piura, 2017?

Para poder resolver esta interrogante he planteado los siguientes objetivos:

Determinar el nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en el factor de Realización personal en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla - Piura, 2017.

La presente investigación es de suma importancia porque nos permitirá determinar que niveles del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla – Piura; se sujeta más con la realidad a dicha institución. Dicha investigación va a beneficiar a futuras propuestas de mejora al personal de la I. E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura,

2017; a nosotros mismos y a los profesionales de psicología, aportando además al campo de la ciencia en el área de psicología.

Tal investigación se justifica que el clima donde una persona desempeña su labor, el trato del jefe con sus trabajadores, la relación entre el personal de la empresa, todos estos elementos van conformando a lo que se denomina clima laboral, este puede ser un factor de distinción e influencias en el comportamiento de quienes integran la organización, es por eso que la institución debe de velar por el bienestar psicológico y físico de su personal y que a la vez el clima sea favorable cuando se satisface las necesidades primordiales de los trabajadores y eleve la moral; lo cual influye en la salud emocional de las personas.

La investigación se realizó bajo un diseño no experimental, de corte Transeccional o transversal, de nivel descriptivo y tipo cuantitativo. La muestra se conformó con una población de 43 personas que laboran en la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle, los datos fueron procesados a través de la escala de Clima Laboral "CL – SPC". El cual consta de cinco niveles: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y condiciones laborales. El resultado de esta investigación nos muestra que el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle en el nivel del clima laboral obtiene un 44%, en el factor realización personal un 35%, en el factor involucramiento laboral un 42%, en factor supervisión un 37%, en el factor comunicación un 46% y en el factor condiciones laborales un 37%. En conclusión, el nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza hoyle del asentamiento humano la

primavera, castilla – Piura, 2017 obtiene un nivel muy favorable, en el factor realización personal presenta un nivel favorable, en el factor involucramiento laboral presenta un nivel muy favorable, en el factor de supervisión presenta un nivel favorable, en el factor de comunicación presenta un nivel muy favorable y en el factor de condiciones laborales presenta un nivel favorable.

Por consiguiente, la investigación se encuentra estructurada en VI capítulos.

Capítulo I: Contiene la introducción, caracterización del problema, enunciado, objetivos y justificación.

Capítulo II: Presenta la revisión de la literatura donde se expone los antecedentes y bases teóricas, donde los autores aportan su conocimiento acerca del tema.

Capítulo III: Se formula una hipótesis de acuerdo a la posible problemática que se observa en la institución educativa Manuel Scorza Hoyle.

Capítulo IV: Se realiza la metodología donde se describe el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, como también la definición y operacionalización de la variable, la matriz de consistencia y los principios éticos.

Capítulo V: Comprende los resultados, análisis de resultados y la contratación de hipótesis de toda la información recolectada durante el proceso de investigación.

Capítulo VI: El cual comprende las conclusiones, y se concluye con aspectos complementarios, las referencias bibliográficas y anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Morales, E. (2015). “Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango”. Actualmente en el entorno empresarial es de suma importancia realizar actividades que estén enfocadas específicamente al mejoramiento de la calidad del recurso humano, siendo una de estas el estudio de clima laboral, debido a que el clima promueve un cambio a nivel de factores empresariales y se enfoca en áreas distintas, esto permitiendo abarcar de una mejor forma a la institución en general, atendiendo las inquietudes de todos los empleados abriendo paso a que se faciliten las líneas de acción para alcanzar los objetivos y se logre un cambio productivo en la empresa en general. El objetivo del presente estudio fue identificar las percepciones de los docentes respecto del clima laboral en el colegio Cambridge de Huehuetenango. La población utilizada para la investigación, estuvo conformada específicamente por los colaboradores del área docente del colegio Cambridge de Huehuetenango con un total de 34 empleados, los cuales 17 son de género femenino y 17 de género masculino, comprendidos entre las edades de 18 a 19 años. En la investigación de tipo descriptiva se utilizó el test Escala de

Clima Organizacional (EDCO) el cual, como su nombre lo indica evalúa el clima laboral, cuyos autores son: Acero, Echeverri Lizarazo, Quevedo y Sanabria. (2006), Tiene como propósito identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y las organización sobre ellos. Además este consta de 40 ítems y mide específicamente 8 factores que componen el clima laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el clima laboral se encuentra en un nivel aceptable, ya que los colaboradores afirman estar de acuerdo con el ambiente que se respira en la institución; concluyendo se puede identificar que los docentes del Colegio Cambridge de Huehuetenango perciben el clima laboral en un nivel alto, ya que a raíz de esta investigación se obtuvo un puntaje de 160.74, según el instrumento aplicado (EDCO), lo cual demuestra que los empleados se encuentran satisfechos con el clima de la empresa. Por lo tanto se recomienda evaluar el clima laboral de forma continua para mantener un control sobre los niveles del mismo, y aplicar programas de mejoramiento a los factores en los cuales se demuestren debilidades para el clima.

Contreras, S. (2015). "Propuestas de mejora de clima laboral en una institución de educación superior." El clima laboral día con día cobra importancia, ya que a través de diversos estudios

se ha determinado que el mismo influye de forma positiva o negativa en la productividad y/o en el servicio que presta una empresa, es por ello que las instituciones de educación superior no pueden dejar de lado el impacto del ambiente laboral en el servicio que prestan los colaboradores a sus usuarios. Para el presente estudio, se tuvo como objetivo medir el clima laboral de una institución de educación superior y proponer un plan de mejora que permita alcanzar los objetivos estratégicos de la misma. La población estuvo constituida por 649 colaboradores de la nómina administrativa, de los cuales 335 son mujeres y 314 son hombre, con rango de edad de 18 a 50 años, estado civil 286 casados y 363 solteros, con permanencia en la institución entre 1 a más de 5 años, con el nivel de escolaridad de diversificado a maestría. La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva. Para obtener la información se aplicó el cuestionario Clima – E, basado en la teoría de Blake y Mouton, el cual consta de cuarenta elementos, consiste en frases cortas que describen comportamientos. Se concluyó que el clima laboral en general es saludable sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve. Por lo que se recomendó a las autoridades realizar un proceso de comunicación de resultados escalonado, implementar un plan de carrera que brinde la

oportunidad de crecer dentro de la organización e implementar un programa de formación en liderazgo que brinde herramientas a los jefes para gestionar de manera adecuada el talento humano.

Barrios, M. (2015). “Desempeño docente en el clima organizacional en el liceo nacional bolivariano TAGUANES NER (050) TINAQUILLO ESTADO COJEDES”. El proceso de enseñanza-aprendizaje, es un trabajo colectivo de todos sus miembros y su efectividad depende en gran medida de las habilidades de sus docentes y la capacidad de gestión de sus directivos. Es por ello, que el ambiente o clima de toda organización es importante, para que exista un buen desempeño laboral. De este modo, la investigación tiene por objetivo establecer la relación del desempeño docente en el clima laboral en el Liceo Nacional Bolivariano Taguanes NER (050). El estudio es de tipo descriptivo con diseño de campo no experimental. Debido a que la población es finita no se utiliza técnicas de muestreo, es tipo censo, compuesta por 17 docentes de la institución. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento cuestionario de escala múltiple de tres alternativas de respuestas, siempre, casi siempre o nunca, el cual fue sometido a la validez de constructo, contenido y juicio de tres (3) expertos. La confiabilidad se estableció a través del Alpha de Cronbach, con

resultado de 0,89, altamente confiable. Se concluyó que el clima laboral y el desempeño docente están relacionados, puesto que las características presentes en el clima de la institución afectan directamente la labor de los docentes y es por ello, que los educadores muestran deficiencia al realizar su trabajo en la institución, puede mencionarse que el desempeño evidenciado en los docentes también afecta el ambiente que los rodea creando así, un clima inadecuado para el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Medina, D. (2017). Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Universidad San Pedro De Chimbote, 2017. Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel del clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote. El Tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, el diseño no experimental, de corte transversal, el instrumento utilizado, fue la Escala de clima laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, la población estuvo conformada por 369 y una muestra de 189 personal administrativo. El 36,0% presentan un nivel favorable de clima laboral, en autorrealización se el 38,1% muestran un nivel medio, en involucramiento el 41,3% es favorable, en supervisión el 33,3% en un nivel favorable, en comunicación el 36,5% en el nivel desfavorable y en condición

laboral el 40,7% en un nivel medio. También se reportan resultados según edad, sexo, tiempo de servicio, y según condición laboral (nombrado y contratado).

Huamaní, E (2017), en su tesis, “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016”, tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones. El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 130 trabajadores que se encontraban laborando durante el año 2016 en de Jurado Nacional de Elecciones de Lima. Para la medición de las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos la escala clima laboral CL – SPC para medir clima organizacional de Palma (2004) constituido por cinco dimensiones y la escala de satisfacción laboral SL - SPC de Palma (2005). Se obtuvo como resultados que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional de la Dirección General de Recursos y Servicios era favorable, el 26.5% lo consideraba muy favorable y el 0.8% aseveró que era muy desfavorable. Así mismo se determinó que el 38.6% de los trabajadores estuvieron

medianamente satisfechos, el 37.1% manifestaron estar insatisfecho y solo el 18.9% de los encuestados resulto estar satisfecho, concluyendo que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones ($r=0.699^{**}$).

Santamaria, F. y Zaña, K. (2015). “Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria”. En las empresas se experimenta un problema serio cuando se vive o percibe un clima laboral desfavorable por los colaboradores y cambiar la percepción del clima laboral en una empresa, no es una tarea fácil; siendo necesario establecer compromisos para la mejora y crecimiento, así como también, implementar estrategias para potencias el clima laboral. Por ello, esta investigación cuantitativo, descriptiva transversal, el objetivo es determinar la precepción de clima laboral en los trabajadores de un entidad universitaria, en agosto de 2015. La población estuvo constituida con 116 trabajadores y la muestra calculada fue de 89 que cumplieron con los criterios de elegibilidad. La selección se realizó a través del muestreo estratificado. El instrumento que se utilizó fue la “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, baremada por las autoras, con una confiabilidad de 0.95 Alpha de Cronbach y una validez de 0.01

(“T” de Studente). Los resultados revelan que el 34.83% de la población, percibe el clima laboral como muy favorable, mientras que el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable. Entre las dimensiones que requieren ser modificadas tenemos, supervisión 13%, comunicación 20% y condiciones laborales 20%, porcentajes que son alarmantes a nivel organizacional, debido que son áreas que deben ser destacadas para el mejor funcionamiento relacional dentro de la entidad estudiada, situación que puede ser abordada tras el manejo del talento humano de forma responsable en la organización.

2.1.3 Antecedentes Locales

Palacios, E. (2018). Nivel De Clima Laboral Del Personal Policial De La Unidad De Servicios Especiales “USE” - TUMBES, 2017. El clima laboral es el medio ambiente del trabajador donde desarrolla su actividad habitual de la organización, la satisfacción del trabajador influye en la productividad y la interacción entre compañeros y características personales que perciben los trabajadores y que influyen en su conducta. Se realizó este estudio teniendo como objetivo general determinar el nivel de clima laboral del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, el nivel descriptivo y diseño no experimental, trasversal. Se

seleccionó aleatoriamente una muestra simple conformada por 62 efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales “USE”- Tumbes, para la recolección de datos se les aplicó el cuestionario de escala de clima laboral de Sonia Palma 2004. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel 2016, se llegó a concluir que el 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media del factor de autorrealización, el 48% se ubican en el nivel media en el factor de Involucramiento, el 44% se encuentra en el nivel favorable del factor supervisión, el 45% se encuentra en el nivel media del factor comunicación, el 39% se ubica en el nivel favorable de condiciones laborales.

Albañil, A. (2015). “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura”. La tesis tiene como objetivo principal describir y analizar desde la perspectiva educativa el clima laboral que se vive en la institución educativa estatal Enrique López Albújar de Piura. El estudio se desarrolla en base a cómo percibe el profesorado de dicha institución, las dimensiones más relevantes del clima laboral como: comunicación, satisfacción laboral y la participación, descritas en relación a otros factores como el reconocimiento y el trabajo en equipo que se vive en la

institución. El estudio se ha desarrollado tomando el paradigma positivista, fue de corte transversal descriptivo con un enfoque de tipo cuantitativo. La investigación se llevó a cabo en la institución educativa Enrique López Albújar de del Sector oeste de Piura, realizado en base a un método del tipo encuesta. Los resultados responden a la necesidad de aportar a mejorar el sistema de gestión del factor humano en una institución pública, para la mejora de los logros educativos. Tuvo como conclusión en la evaluación global del clima en opinión de los docentes encuestados va de regular a bueno en la institución, no obstante no es del todo satisfactorio, Existe un bajo nivel de satisfacción laboral del personal docente, el 62% siente baja y muy baja satisfacción con el funcionamiento de la dirección y con respecto a su trabajo, el 89.7% de los docentes expresan que siente entre regular a baja satisfacción con la labor que desempeñan en la institución, no obstante expresan mayor satisfacción con los resultados de su propio trabajo sin embargo se siente insatisfecho con el funcionamiento de los órganos formales de la institución, llámese CONEI, asamblea de profesores y la dirección.

Novoa, M. y Regalado, T. (2017). Análisis De La Relación Entre Clima Laboral Y Satisfacción Del Cliente En La Empresa Oltursa - Piura Y Chiclayo. El presente trabajo de

investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. La investigación fue descriptiva, transversal y con un diseño no experimental. El enfoque fue dominante con base correlacional. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la encuesta de Clima Laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo y la encuesta de Satisfacción de Clientes basada en el modelo SERVQUAL. La muestra estuvo conformada por 33 trabajadores y 340 clientes de las ciudades de Piura y Chiclayo. El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS v.24 y Excel, utilizando un análisis descriptivo y multivariado; asimismo, para el logro del objetivo principal se empleó un análisis de correlación. Como conclusión principal se obtuvo que sí existe correlación entre ambas variables con un coeficiente de 0.707. Con respecto al clima laboral podemos concluir: El 81.9% de los trabajadores perciben el clima laboral como favorable. Los resultados nos muestran que las dimensiones que más favorecen en el clima laboral son Condiciones laborales e Involucramiento laboral, encontrándose en un nivel favorable. Esto significa que los trabajadores perciben que la preocupación que tiene la empresa para que sus trabajadores dispongan de los elementos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

ayuda a que haya un buen clima laboral. Asimismo, se destaca el compromiso claro de los trabajadores para cumplir y lograr metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio al cliente de Oltursa y con ello contribuir a un buen clima laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Laboral

2.2.1.1 Definiciones:

“La preocupación por optimizar la productividad en las organizaciones y el creciente valor al sistema humano social como el capital más importante para el éxito organizacional ha determinado la demanda por servicios que permitan conocer del funcionamiento de procesos y resultados asociados al desempeño laboral. El Clima Laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. Palma, S. (2004).

El ambiente de trabajo deber ser constituido como la principal fuente para una organización, ya que permite observar como el individuo se desenvuelve y se relaciona a nivel personal e interpersonal, así mismo, el clima laboral, ayudara a obtener una apreciación de cada uno de los trabajadores a través de su desempeño en la empresa, y teniendo como resultado en sí, que la superación de una organización siempre será lo que brinde sus colaboradores.

El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Sarmiento, I. (2011)

Si bien es cierto dentro de una empresa, se puede observar cómo es su clima laboral, la comunicación y la relación que exista entre las jerarquías de la organización como por ejemplo el trato que se da entre el jefe con el personal tanto administrativo o de servicio, así mismo se podrá apreciar el estado físico y psicológico que pueda tener cada persona ante un mal ambiente.

Por otro lado, Hodgettes, R. y Altman, S. (1985), definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. Estas características pueden ser estructura, descripciones de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, tipo de liderazgo, apoyo y valores de trabajo.

Siempre en una organización debe estar muy bien estructurado y que el personal que desempeña cada puesto de trabajo debe de conocer cuáles son y serán siempre sus

funciones y así evitar los malos entendidos, discusiones o enfrentamientos entre el personal.

Según los autores Gan F. y Triginé J. (2012) Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal clima constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿Falta motivación?; ¿No podemos retener a los mejores?; ¿La desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales..? Por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad; son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos.

2.2.1.2 Importancia del clima laboral en una organización:

En la actualidad se considera que el activo más importante de una institución son los trabajadores de la misma. Esta forma de pensar ha traído serias consecuencias para las

organizaciones porque al ser las personas seres singulares, que observan, sienten y son afectados por las cosas de manera muy distinta, conforman un entorno cambiante y complejo. Es por esto que las instituciones consideran el clima laboral como un factor que incide directamente en el logro de sus metas y en sus procesos de mejora. Hartog M. (2015).

La principal eficiencia de una empresa siempre será su trabajador, es por eso que es importante tener un buen clima laboral o un ambiente adecuado para el personal, ya que cada persona piensa, actúa y opina de manera diferente frente a situaciones estresante y si no hay un buen clima dentro de la organización, el personal o el trabajador entrar en situación de conflicto tanto personal como interpersonal.

Según Pinilla, A. (1982); (citado por Hartog M.; 2015) dice que en la medida en que los empleados están orgullosos de pertenecer a la institución, se vuelven autoexigentes, comprometidos con su labor y disciplinados en su puesto de trabajo. Además, muestran aspiraciones respecto a asumir nuevas tareas y responsabilidades. Todo esto permite que las personas alcancen logros importantes en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

Drucker, P. (1999); (citado por Hartog M.; 2015) explica que el buen clima también influye en los directivos, los lleva a reconocer la obra bien hecha de los trabajadores, a abrir espacios para la escucha atenta de las opiniones de los empleados, ya sean positivas o negativas, y a potenciar la camaradería y el trabajo en equipo.

Brunet, L. (2004) plantea que de manera global mediante el clima se reflejan actitudes, valores y creencias de los miembros, que debido a su origen van a formar parte de los elementos del clima, por lo tanto es de suma importancia para el administrador analizar el clima laboral por las siguientes razones:

- Evaluar los motivos de estrés, confrontación o insatisfacción que contribuyan a la extensión de actitudes negativas dentro de la organización.
- Iniciar un cambio que señale al administrador las partes específicas sobre las cuales debe realizar sus intervenciones.
- Realizar un seguimiento al desarrollo de la organización y prevenir los problemas que puedan ocasionarse.

De esta forma el administrador tendrá un mayor dominio sobre la determinación del clima, administrando la organización de forma eficaz.

2.2.1.3 Tipos del clima laboral:

Brunet, L. (2011). La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una importancia particular. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los aspectos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para construir la percepción del clima. El clima organizacional también es un proceso circular en el que los resultados productivos vienen a confirmar las percepciones de los empleados. En otras palabras, si las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectados por los resultados obtenidos de la organización. Así, un trabajador que adopta una actitud negativa en su trabajo debido al clima organizacional que percibe, desarrollará una actitud aún más negativa cuando vea los resultados de la organización y mucho más si la productividad es baja.

Así mismo se deduce que los trabajadores van a ser influenciados de manera positiva como negativa en el ambiente laboral, llevando a cabo con éxito o con fracaso

por no mantener una adecuada motivación de manera intrínseca ya que por lo general mantenemos una motivación extrínseca permitiendo los bonos, reconocimientos, premios y castigos.

Existen tres tipos de clima: Psicológico, agregado, colectivo y organizacional:

- a) Clima psicológico: Está conformado por todas aquellas percepciones que tienen los individuos acerca del entorno, donde ven reflejadas las experiencias de su medio, estas percepciones no requieren ser compartidas con otros individuos del entorno ya que:
(1) el entorno próximo de un individuo puede ser único y (2) las diferencias individuales juegan un papel fundamental en estas percepciones. James, L. y Sells, S. (1981). (citado por: Chiang, M., Salazar, C. y Nuñez, A., 2010)
- b) Clima agregado: Es el conjunto de percepciones de un individuo que pertenece a una unidad con un nivel jerárquico, por ejemplo (la organización, el departamento o el grupo de trabajo), estos climas se construyen basándose en la pertenencia de ciertos individuos a algunas unidades y con respecto al nivel, se forma acordando las percepciones dentro de la

unidad. Joyce, W. y Slocum, J. (1979). (citado en Chiang *et al.*, 2010)

c) Clima colectivo: Joyce, W. y Slocum, J. (1979), propone agrupar individuos con percepciones del ambiente similares, mediante la utilización de herramienta estadística, se forman a partir de la conformidad de los individuos acerca de sus percepciones sobre los contextos organizacionales.

d) Clima organizacional: Son las descripciones que hacen los individuos del contexto organizacional del que forman parte, por lo cual los individuos deben tener un marco claro acerca de su grupo de trabajo u organización. Joyce, W. y Slocum, J. (1979); (citado en Chiang *et al.*, 2010).

2.2.1.4 Factores del Clima Organizacional

Palma, S. (2004). Postula la existencia de cinco factores que explican el clima laboral:

a) Realización personal: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Ejemplo de ítems en esta área son:

- ✓ Existen oportunidades de progresar en la institución.

- ✓ El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
- ✓ se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Se valora los altos niveles de desempeño.
- ✓ Los supervisores expresan reconocimiento por los logros las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
- ✓ Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.

Según Garrido, I. (2017). Busca proponer retos y objetivos específicos para obtener la realización personal. “A la mayoría de personas les encantan los retos ya que son una forma de demostrar su valía y superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: ascensos, aumento de sueldo, etc. Es importante que los objetivos sean siempre viables, medibles y que planteen un desafío. De esta forma su consecución hará que tus empleados se sientan satisfechos, por otro lado, sentir el agradecimiento de sus superiores por el trabajo realizado es uno de los factores más importantes para la mayoría de trabajadores. Además, premiar los logros, tanto económicamente como a través de otros incentivos, es una forma de hacer más palpable este

reconocimiento y con aún más impacto de cara a la satisfacción de tu empleado”.

Realización Personal baja: Tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la realización del trabajo y a la realización con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con los resultados.
Espinoza, N. (2011)

b) Involucramiento Laboral: “Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”.

- ✓ “Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización”.
- ✓ “Los trabajadores están comprometidos con la organización”.
- ✓ “La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral”.
- ✓ “Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante”.

Una de las implicaciones de la falta de involucramiento laboral, según Chughtai, A. (2008); es el alejamiento

del trabajo, y un menor interés de participar activamente en el mismo. Algunos problemas derivados de este alejamiento han sido documentados, entre ellos se encuentran el ausentismo y el bajo desempeño por parte del personal de la organización.

Chen, C. (2013). Lograr impedir el alejamiento laboral no es tarea sencilla, en especial en aquellas organizaciones en las que sus empleados han permanecido por muchos años en la misma tarea o que tienen mucho tiempo en el mismo puesto.

El involucramiento del personal surge como resultado de crear las condiciones necesarias para ello y de fomentar acciones para su desarrollo. Entre éstas se encuentran la compensación por resultados, compensar habilidades, compensar trabajo en equipo, promociones y reubicación de personal, reconocer entrenamiento, habilidades, e instaurar programas internos de capacitación, actitudes. Guthrie J. (1999).

Algunas acciones adicionales que fomentan el involucramiento serían sistemas de sugerencias, involucramiento a todas las tareas, involucramiento a la misión del negocio. Dentro de este esquema se utilizan las siguientes herramientas: sistema de sugerencias,

sistemas de retroalimentación, enriquecimiento del trabajo o rediseño, círculos de calidad, participación de grupos de trabajo, condiciones laborales, unidades de negocios, auto-administración de equipos de trabajo, comités de trabajo de políticas y estrategias. Lawler, E. (1986)

c) Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- ✓ El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- ✓ La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
- ✓ Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.
- ✓ Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser

superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas.” Alvarado, D. (2011)

Los objetivos del supervisor están orientados a lograr que los docentes conozcan y comprendan el concepto y las técnicas de la educación moderna; además debe formular en colaboración con el personal los objetivos generales de la escuela, a fomentar el trabajo cooperativo, a descubrir y estimular las capacidades individuales, a orientar y asesorar a los maestros que recién se inician a investigar y corregir las causas de los problemas disciplinarios y evaluar los resultados de la tarea escolar. Cambroner, M. (2002).

Por otro lado Chavarría, M. (1998). “el supervisor debe de conocer muy bien al personal que tiene en la institución para poder valorar sus experiencias y a partir de ahí contribuir en su desarrollo” es importante que el director conozca muy de cerca la labor que desempeñan el personal que tiene a cargo. Para ejecutar y desarrollar la supervisión existen diversas técnicas entre las que pueden citar: la revisión periódica de planes de trabajo, la visita a las aulas, el uso de circulares, que facilita la supervisión del trabajo que realizan los diferentes comités, y las entrevistas que muchas veces se realizan de manera informal. La aplicación de estas técnicas

facilita la labor del director cuando cumple dicha función. La visita a las aulas, algunas veces le produce nerviosismo a quien es observado, u observada, pues la presencia del director impide que los docentes actúen con la espontaneidad habitual. Por su parte el director en algunas oportunidades se lamentan porque la supervisión que realizan es únicamente para cumplir con requisitos que solicita el Ministerio de Educación, también algunas ocasiones se escuchan quejas del personal por la calidad de supervisión que se realiza en la organización educativa para la cual labora. (Citado por: Cambronero, M.; 2002).

d) Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- ✓ Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- ✓ La institución fomenta y promueve la comunicación.
- ✓ En mi oficina, la información fluye adecuadamente.

- ✓ En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
- ✓ Existen suficientes canales de comunicación.

Sayazo, L. (2004). Menciona que la carencia de estrategias comunicativas al interior de la institución, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones.

e) Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

- ✓ La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- ✓ Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
- ✓ Los objetivos de trabajo son retadores.
- ✓ Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.

Las condiciones laborales o ambiente laboral es un elemento muy transcendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la empresa, así mismo un salario bajo, mala relación con los trabajadores, personas inseguras pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Riquelme, M., (2017).

Riquelme, M. (2017). Refiere que mantener motivado al equipo de trabajo no siempre de ser monetaria, sino es importante entregarle responsabilidad, autonomía, esto ayudara a que se sientan valorados o piezas importantes en el logro de los objetivos de la empresa; así mismo, para que los trabajadores rindan, y alcancen todo su potencial, deben tener las condiciones adecuadas. Es necesario que se le proporcione la formación técnica y las herramientas necesarias, brindar comodidad en su entorno laboral, valorar su desempeño y sobre todo, que las relaciones con sus jefes y demás compañeros sean cordiales y basadas en la confianza y el respeto mutuo.

2.2.1.5 Factores que influyen en el clima laboral:

Según la revista GESTIÓN.ORG (2018); explica que el clima laboral consiste en el medio ambiente de la institución y depende de varios factores importantes que suceden en la propia institución, que pueden ser internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será la que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la empresa.

Algunos de los factores que influyen en el clima laboral son:

- Los factores subyacentes de la propia cultura organizacional, lo que incluye tanto las creencias, valores como conductas que deben compartir todos los miembros de la empresa.
- Las condiciones de trabajo, los sistemas y las exigencias del propio trabajo.
- Las interacciones de las personas con el ambiente de la organización y cómo piensan acerca de la empresa, además de la correcta responsabilidad social corporativa.
- El liderazgo y autoridad de los cargos más altos, jefes y supervisores en el trabajo.

- Los factores psicológicos en que se encuentra la persona que trabaja en la empresa, ya sea sus percepciones, expectativas y motivaciones, y es en este sentido en el que se debe desarrollar la gestión del talento como una forma de llegar a motivar a los trabajadores en base a conseguir lo máximo de cada uno creciendo también sus expectativas laborales.
- Las influencias de clientes, proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones de los sindicatos en muchas cuestiones.
- Las propias relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y jefes, en lo que es conveniente tener en cuenta un buen plan de comunicación interna tanto entre los propios trabajadores como de la empresa con los trabajadores.

Estos son algunos, y también de los más importantes factores que se desarrollan en el clima laboral y que se pueden reducir en las partes que se ponen en relación en todo esto, pero sobre todos los más afectados son los trabajadores por cada una de las partes que componen la empresa, con el ambiente de la propia empresa, tanto físico como psicológico en las relaciones que suceden tanto dentro como fuera de la empresa.

Por otro lado, según Opere, M. (2010) explica que el clima laboral en las organizaciones está establecido por la interacción y mezcla de los siguientes:

- El sujeto: el clima laboral está influenciado de la manera como se sienten los trabajadores y/o características que estos presentan.
- Los equipos: la mejora de la empresa se va haber interpuesta por las relaciones interpersonales de todos los trabajadores de la organización, mientras más asertivos sean mejor clima laboral, de lo contrario afectaría a la productividad de la empresa.
- La estructura: la empresa y/o organización deben de tener bien claro los objetivos y para ello debería de crear un sistema donde especifiquen la labor de cada empleador.
- Políticas de personal: la empresa debe de reconocer a sus trabajadores por su productividad y trabajo desempeñado.
- Liderazgo: para el surgimiento de la empresa. Una clave y muy importante es elegir el líder, pues será la persona capacitada para crear vínculos positivos con los trabajadores de la organización.

- La cultura: es muy importante que los trabajadores interaccionen, para así poder intercambiar ideas y que estas sean respetadas por la plantilla.
- Los factores físicos; tiene que ver con el ambiente de una empresa, donde el trabajador se sienta cómodo y se sienta bien consigo mismo al entablar con sus jefes o compañeros de trabajo.
- Los factores externos: el entorno de una empresa también se verá influida por proveedores o la misma sociedad para así obtener una buena motivación y mejora el ámbito laboral.

2.2.1.6 Dimensiones del clima laboral:

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo. La teoría de los profesores Litwin, S. y Stinger, G. (1968).

Establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Valda J. (2004).

Según Litwin, S. y Stinger, G. (1968). (Citado por Sonia P.; 2004) “postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa”. Cada uno de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- * Estructura: “Representa la percepción que los miembros de una organización perciben con respecto a las reglas, procesos, trámites y otras limitaciones efectuados en el desarrollo laboral educativo”.
- * Responsabilidad: “Es la interpretación acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha; cuánto se percibe la posibilidad de ser su propio jefe y no tener doble chequea en el trabajo”.
- * Recompensa: “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en

que la organización utiliza más el premio que el castigo”.

- * Desafío: “Acerca de los retos que impone el trabajo. Medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr objetivos propuestos”.
- * Relaciones: “Manera cómo se interpretan las relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Asociados a la atmosfera psicológica que determina”.
- * Cooperación: “Creencias de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empicados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”.
- * Estándares: “Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento”.
- * Conflictos: “Grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.
- * Identidad.

En Litwin, S. y Stinger, G. (1998) “es el sentimiento de pertenencia que los vincula a la organización, tornándose en un elemento importante y valioso para la institución y para los individuos, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización”. (p.144).

2.2.1.7 Enfoque del clima laboral según Likert

Para Likert, R. (1947); (Citado por Páramo P.; 2004) el comportamiento de los individuos es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en pares, por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo que cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatros factores principales que son: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así, como el

salario que gana. Os factores tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción. Y la percepción que tiene los empleados, los colegas y los superiores del clima de la organización. Todos estos factores mencionados anteriormente influyen sobre la percepción individual del clima y podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Gracias al estudio de Likert podemos ver que el individuo actúa de acuerdo al sistema de la organización, bien pueda ser por su misión y visión, sus funciones jerárquicas o dimensiones personales que tenga la empresa. Así mismo, lo que pueda percibir el individuo va a repercutir en las percepciones que tenga de ella, bien pueda ser objetivamente o subjetivo.

Hay tres tipos de variable que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y as variables finales.

- Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización. Las variables causales comprenden la

estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Se distinguen por dos rasgos esenciales: pueden ser modificada o transformadas por los miembros de la organización que puedan también agregar nuevos componentes y son variables independientes (de causa y efecto), es decir, si esta se modifica, hacen que se modifiquen las otras variables, si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

- Variable intermediarias. Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otros. Las variables intermediarias son de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.
- Variables finales. Son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización, son por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

2.2.1.8 Relación del clima laboral con otras variables

1. Motivación:

La motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. Palma, S. (2000).

Los factores propiamente motivacionales son las características del contenido, el puesto del empleado como la responsabilidad, autonomía, reconocimiento, desarrollo profesional, entre otros. El efecto de satisfacción es duradera y relacionado directamente con la productividad. Palma, S.; (2000).

De acuerdo a Peiró, J. y Prieto, F. 1996; (citado por Edel, R. et. al, 2007), plantean algunos factores que deben ser considerados dentro de las instituciones, para motivar a sus trabajadores.

a) Dinero

Las personas consideran el dinero como el aspecto más valorado del trabajo. El dinero es algo que se desea, puesto que, puede proporcionar otros bienes materiales, además sirve como unidad de valor social, ya que proporciona estatus y prestigio social.

b) Estabilidad en el empleo

La estabilidad laboral también resulta muy valorado por las personas, el contar con sus ingresos de por vida resulta muy satisfactorio para la persona, además de que se siente segura y con la sensación de ser competente, porque sus esfuerzos contribuyen en algún modo a la sociedad, y en general puede planificar su vida fuera del trabajo.

Edel, R. et. al, (2007; p.36)

c) Oportunidades de ascenso y promoción

La importancia concedida a los ascensos y promociones lleva consigo la posibilidad de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos tareas y habilidades por parte de la institución; mayores ingresos económicos, el deseo de un desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de justicia y equidad, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas, sin embargo en este punto es importante resaltar que algunos trabajadores no desean ser promovidos o ascendidos porque implica mayor responsabilidad.

Edel, R. et. al, (2007).

d) Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo representan un amplio rango de circunstancias relevantes para el desempeño del trabajo, entre las que cabe mencionar, la disposición de recursos materiales y técnicos, las buenas condiciones físicas de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y el horario regular del trabajador. Edel, R. et. Al, (2007)

e) Posibilidad de participación en el trabajo

“Ofrece a sus empleados la posibilidad de participar en decisiones relativas a su propio trabajo. Con ello se permite a los trabajadores satisfacer la necesidad de autorrealización, se promueve el sentimiento de competencia, facilita la identificación con los objetivos de la empresa y una mayor implicación en su logro”. Edel, R. et. Al; (2007)

f) Ambiente social de trabajo

El grupo social resulta ser un motivador importante, cada vez es más frecuente que las personas trabajen en grupos, desarrollando en los trabajadores una conducta social. Cuando se trabaja en grupo se va consolidando la cohesión, la

partición, la colaboración en establecimiento de objetivos comunes como resultados motivacionales en sus integrantes. Edel, R. et. Al; (2007)

g) Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas

Es el equilibrio entre los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas de la persona y las que requiere el puesto; es decir que no sea una tarea demasiado retadora que el trabajador no pueda realizarla, ni tampoco que sea fácil, pesada y tediosa. Edel, R. et. Al. (2007)

Es importante resaltar que los estudios vinculados a la motivación laboral en contextos organizacionales indican que resulta fundamental que las retribuciones recibidas por el trabajador sean coherentes con sus expectativas laborales y sean estables en el tiempo, por lo que las organizaciones deben tener presente esta consideración. Este hecho, se ve demostrado en un estudio realizado por Añaez, S. (2006) en una institución de educación superior en Venezuela, en donde se encontró que el personal docente se encontraba en parte desmotivado debido a que los incentivos que se les brindaba cubrían de manera

mínima sus expectativas. Además de ello, no había una correspondencia directa entre los logros que alcanzaban y el reconocimiento brindado, lo cual disminuía su motivación. Asimismo, se encontró otro factor que afectaba la motivación de los trabajadores; éste era el referido a las pocas oportunidades de desarrollo y línea de carrera. (Citado por: Castillo, N.; 2014).

2. Comunicación

Zúñiga, B. (2003) Conceptualizó a la Comunicación Organizacional, “como el sistema de interrelaciones y entendimiento laborales, por medio de la definición de una misión y visión institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo”. Citado por Edel R. et al; (2007; p.42)

Las comunicaciones internas en una institución promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco del clima organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacitaciones individuales y grupales, Sayazo, L. (2004)

Favaro, D. (2005). “La comunicación debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja. La información tiene un carácter instrumental, no finalista, y sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa. Ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos”

En la mayoría de empresas se presentan situaciones de conflictos, debido a la deficiente comunicación de los individuos y la interferencia de las actitudes personales en la relación laboral. Desconocer esta realidad, lleva a unas relaciones interpersonales que se desarrollan sobre rumores y suposiciones que desvirtúan y/o bloquean todo intento de comunicación, Sayazo, L. (2004).

3. Satisfacción laboral

Palma, S., (1999). Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también

si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Palma, S. (2004) la define como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.

El hecho de que un trabajador pueda desarrollarse como persona a través del propio trabajo y encontrarse satisfecho con la ocupación que desempeña viene siendo objeto de preocupación no sólo de los estudiosos del comportamiento, sino de los propios dirigentes.

Edel R. et al; (2007)

“la vinculación del clima organizacional y la satisfacción laboral. En tanto, esta última arranca en gran medida de la valoración que la persona realiza del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo, la primera se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el individuo de su organización”,
Fernández, M. y Sánchez, J.; (1996:176).

Para concluir, Sayazo, L. (2004) expresa que cuando el directivo empresarial se asume cómo un líder comprometido con el logro de sus intereses a través del establecimiento de un clima laboral sano, inserta en sus colaboradores un sentimiento de satisfacción e igual compromiso ya que colectivamente dirigen su accionar en la misma dirección.

2.2.1.9 El clima laboral y las variables relacionadas con la Salud

➤ Desgaste emocional

De acuerdo con Maslach, C. y Jackson, E. (1982) es pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, fatiga. Condición en la que los trabajadores afirman que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Estado de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de agotamiento emocional debido a la interacción cotidiana y mantenida con personas cuya atención constituye el objetivo del trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, entre otros). Citado por Uribe, J. (2014)

➤ Insatisfacción de logro

Son respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo. Disminuye la apreciación favorable de desarrollo y carrera dentro de una organización. Es la tendencia de

los trabajadores a evaluarse en forma negativa, que afecta su habilidad para la realización del trabajo y su relación con las personas a las que atienden Maslach, C. y Jackson, S.; (1982); (citado por Uribe, J.; p.102)

➤ Trastornos psicosomáticos

Son alteraciones de la salud en términos de presencia de enfermedad, sintomatología, entre otras. En términos de trastornos del sueño, gastrointestinales (p. ej. Gastritis, colitis, diarreas, estreñimiento), psiconeuróticos (fobias, obsesiones, compulsiones), dolor (cuerpo, cefaleas, migrañas), indicador de ansiedad y depresión (tristeza), derivados de lo descrito en el DSM IV. López, J. y Valdés, M. (2002); (citado por Uribe, J. 2004; p.102).

➤ Violencia verbal

Es parte de la conocida violencia limpia o psicológica, incluye el manejo de la palabra para calumniar, circular información falsa dirigida a deteriorar el ámbito de una persona en forma directa o indirecta. Almeida, C. y Gómez, P.; (2005); (citado por Uribe, J. 2014, p.102)

➤ Comunicación deteriorada

Acción de interrumpir el enlace, transporte, correspondencia, relación entre dos o más

interlocutores, que provoca tensiones o una degradación de la información a comunicar. García-Pelayo y Gross, R. (2000); (citado por Uribe, J. 2014, p.102)

➤ Maltrato y humillación

Rebajar el orgullo de una persona, modificar, defraudar, envilecer, abatir, someter, avergonzar. García-Pelayo y Gross, R. (2000); (citado por Uribe, J. 2014, p.103)

➤ Sobrecarga de trabajo

La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto en particular y una o varias tareas específicas, como respuesta a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y la capacidad total del organismo. El empleo de términos como porción, o porcentaje resulta, por tanto, imprescindible (González, Moreno y Garrosa, 2005; citado por Uribe, J. 2014, p.103)

➤ Exceso de supervisión y control

Someter a examen y revisión una cosa para aceptar, corregir, modificar, rectificar, repasar, retocar, y controlar bajo un proceso, método o técnica en forma

rigurosa. García-Pelayo y Gross, R. (2000); (citado por Uribe, J. 2014, p.103)

2.2.1.10 Clima laboral en las instituciones educativas

Las organizaciones educativas se encuentran formadas por docentes, estudiantes y padres de familia y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos. Enríquez, M. y Calderón, J. (2017)

Muchas instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos y docentes por igual. Los nuevos docentes, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo esto produce resultados negativos cuando no encuentran el clima laboral adecuado para su desempeño. Enríquez, M. et al; (2017; p.2)

En la sociedad actual es de vital importancia que todas las instituciones de cualquier índole conserven un

ambiente laboral favorable, ya que al ser el Talento Humano uno de los factores importante en el proceso productivo, se los debe mantener en un clima excelente donde se sientan a gusto sabiendo que sus expectativas se cubren, permitiendo que tengan un mejor nivel de vida, alcanzando sus objetivos personales y organizacionales teniendo el reconocimiento de sus logros y distinguirse de los demás Los factores importantes que se deben evaluar dentro de una organización dependen de la naturaleza de las actividades de la misma, pero algunos autores mencionan que los factores generales que se deben analizar son satisfacción, motivación, promoción, entre otros. Enríquez, M. et al; (2017; p.3)

"La combinación de las actitudes y el compromiso de los trabajadores conllevan a la satisfacción laboral, cuanto más positiva sean sus actitudes mayor será su satisfacción" Luthans, F.; (2008, p. 35).

Martínez, M. (2001, p. 4) agrega que: "El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones".

El recurso más importante en cualquier organización lo forma su recurso humano implicado en las actividades laborales. Por ello Puchol, L. (2012) indica: Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las que las organizaciones exitosas sustentan sus logros (p. 13). (Enríquez, M. et al; 2017; p.2)

Según García, C.; Mercado, S.; Sotelo, M.; Vales, J.; Esparza, I.; y Ochoa, E. (2011), estudiar el CO en instituciones educativas es para todos los entes involucrados, una oportunidad para mejorar y potencializar los procesos internos de la docencia y generar ventaja competitiva sobre otras organizaciones del sector, puesto que Chávez, E. (2011) afirma que desarrollar entornos laborales propicios en los centros de educación incentiva la eficacia y el compromiso del personal docente, debido a que el adecuado ambiente de trabajo favorece el comportamiento y desempeño laboral de las personas, aspecto que en el común de los casos, influye directamente en la calidad de la

educación que se brinda al alumnado. Bernal, I.; Farías, G.; Pedraza, N. y Lavín, J.; (2015)

2.2.1.11 Análisis del clima laboral en el ámbito educativo

A lo largo de los años se han presentado varias modificaciones en el campo educativo debido a la demanda de la sociedad al exigir una educación de calidad. El progreso del país se ve fundamentado en la educación, ya que ella es quien va preparando a las personas a lo largo de su vida y en cada etapa de la misma; ya que, se convierte en un proceso unitario y complejo que permite definir los rasgos de la personalidad para que sea un ente productivo para la sociedad y el estado. Enríquez, M. et al; (2017)

Investigaciones realizadas respecto al análisis del CO en el contexto del sector educativo, evidencian el interés que las escuelas han brindado hacia el ambiente de trabajo en que labora el personal, con la finalidad de otorgar las condiciones propicias para su desarrollo profesional. Un ejemplo preciso es el estudio realizado por Hesse, H.; Gómez, R.; y Bonales, J. (2010) quienes concluyen en su investigación que un adecuado CO en centros escolares promueve el bienestar del recurso

humano, posibilitando así un mejor desempeño laboral y productividad de los actores educativos.

Por otro lado considera que es importante el adecuado clima laboral porque de esta manera proporciona un mayor desenvolvimiento tanto en las relaciones sociales que se tiene dentro del ambiente laboral como también de la sociedad. Tomando en consideración de manera eficiente mantener en equilibrio unas buenas relaciones impersonales, comunicación y trabajo en equipo en el ambiente laboral.

Furnham, A. (2001) buscando tener resultados del clima laboral en la participación de la institución determinó que existe un clima laboral caracterizado por la escasa comunicación entre el personal docente, existe de igual manera una deficiencia en el respeto entre ellos y sobre todo entre los docentes y las autoridades, ya que ellos perciben la ausencia de la satisfacción y recompensas ante el trabajo realizado. (Citado por Enríquez, M. et al; 2017)

El clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización. Al ser una función

institucional que se crea, se puede intervenir sobre él. No sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales. (Domínguez, L.; Sánchez, J, y Torres, Z.; 2010)

Es por eso que el ambiente laboral no debe de ser de manera individualizada sino de manera colectiva, por lo cual se debe fomentar en los demás una mayor satisfacción en un adecuado trabajo.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

El nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

3.2. Hipótesis Específicos

El nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. la primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación:

La presente investigación es no experimental, porque las variables de estudio no son manipuladas, pertenece a la categoría Transeccional o transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento y tiempo único, teniendo como propósito describir variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. Hernández (2006). Para esta investigación se tomara en cuenta el diseño descriptivo debido a que la variable y sus componentes serán descriptivos.

4.2. Población y Muestra

La población estuvo conformada por todo el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, castilla – Piura 2017. Sumando un total de 43 personas.

4.3 Definición y Operacionalización de la variable

a) Definición conceptual

Para Palma, S. (2004); El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

En el estudio del Clima laboral se debe considerar los siguientes principios:

- Referido a las características del medio ambiente de trabajo.
- Percibidas directamente o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente social.
- Repercute en el comportamiento laboral.
- Variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Describe características peculiares y distintivas de las organizaciones relativamente permanentes.
- Forma parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras características organizacionales.

b) Definición operacional

El clima laboral fue evaluado a través de una escala que tiene como consideración evaluativa a las siguientes dimensiones:

1. Factor realización personal.
2. Factor involucramiento laboral.
3. Factor supervisión.
4. Factor comunicación.
5. Factor condiciones laborales.

Variable	Factores	Definición	Ítems
Clima Laboral	Realización Personal.	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral	(1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)
	Involucramiento laboral.	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de La organización.	(2,7,12,22,27,32,37,42,47)
	Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad Laboral.	(3,8,13,18,23,28,33,38,42,48)
	Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa.	(4,9,14,19,24,34,39,44,19)
	condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.	(5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS	FACTORES I AL V	PUNTAJE TOTAL
MUY FAVORABLE	42 – 50	210 – 250
FAVORABLE	34 – 41	170 – 209
MEDIA	26 – 33	130 – 169
DESFAVORABLE	18 – 25	90 – 129
MUY DESFAVORABLE	10 – 17	50 – 89

4.4 Técnica e Instrumento

4.4.1 Técnica: Encuesta

4.4.2 Instrumento: La Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo.

Ficha Técnica

- ❖ **Nombre de la Escala:** Clima Laboral CL-SPC Autora:
Sonia Palma Carrillo
- ❖ **Administración:** Individual o colectiva Duración: 15 a 30
minuto aproximadamente
- ❖ **Aplicación:** Individual - Colectivo
- ❖ **Significación:** Nivel de percepción global del ambiente
laboral y específica con relación a la Autorrealización,
Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y

Condiciones Laborales.

- ❖ **Tipificación:** Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).
- ❖ **Descripción:** La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, Lima; diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de Realización Personal (1), Involucramiento con la tarea asignada (2), Supervisión que recibe (3), Acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros (4) y Condiciones laborales que facilitan su tarea (5). Cabe decir que para cada factor, se consideran 10 ítems como mínimo.
- ❖ **Validez Y Confiabilidad:** Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral.

4.5 Plan de Análisis

El procesamiento de los datos se realizará utilizando el programa información Microsoft, Excel 2010., Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva como tablas de distribución de secuencia relativas y perceptuales. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, estarán basadas en las puntuaciones directas donde se tomará como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpretará de manera contraria.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Variable	Dimensión	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnicas
¿Cuál es el nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AA.HH. La primavera, Castilla, Piura-2017?	CLIMA LABORAL	<p>Factores del clima laboral</p> <p>-Factor Realización Personal.</p> <p>-Factor involucramiento laboral.</p> <p>-Factor supervisión.</p> <p>- Factor comunicación .</p> <p>-Factor condiciones laborales</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla – Piura, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla – Piura, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor</p>	<p>- General</p> <p>El nivel del clima laboral en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla - Piura, 2017 es medio.</p> <p>- Específicos</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La Primavera, Castilla - Piura, 2017</p>	<p>Tipo De Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>Diseño.</p> <p>No experimental</p> <p>De corte Transeccion al o transversal</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Todo el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle 43 personas.</p> <p>- Personal</p> <p>- Directivo</p> <p>-Docentes</p> <p>- Personal Administrati</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Escala de Clima Laboral (CL- SPC) de Sonia Palma Carrillo.</p>

			<p>Involucramiento Laboral del personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Supervisión del personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017.</p>	<p>es medio</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017 es medio.</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017 es medio.</p> <p>El nivel del</p>	<p>vo</p> <p>- Personal de Servicio</p>	
--	--	--	--	---	---	--

			<p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017.</p>	<p>clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la I.E. Manuel Scorza Hoyle del AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017 es medio.</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla-Piura, 2017 es medio.</p>		
--	--	--	---	---	--	--

4.7 Principios Éticos

En esta investigación se tomó en cuenta el principio de protección a las personas, donde estas mismas participan de manera voluntaria en esta información, además no se revelara su identidad y su información será de forma confidencial, respetando su privacidad y disponiendo esta información para los fines de esta investigación.

El principio de beneficencia y no maleficencia, da a conocer el bienestar de los participantes en la investigación, asegurando las reglas generales de no causar daño y maximizar los beneficios para estos mismos.

Por otro lado el principio de justicia, se estableció precauciones necesarias para la información recaudada de esta investigación, asegurando el derecho a acceder a sus resultados. Trabajando con equidad y justicia.

En el principio de integridad científica, se tuvo presente normas deontológicas de la profesión obteniendo los beneficios potenciales de los participantes en la investigación.

Por último en el principio de consentimiento informado y expreso, se tomó en consideración la solicitud presentada al director de la institución, asimismo las personas participaron voluntariamente, respondiendo de manera libre y específico, asiéndoles mención que la información que brinden se consienta para fines específicos de esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla I

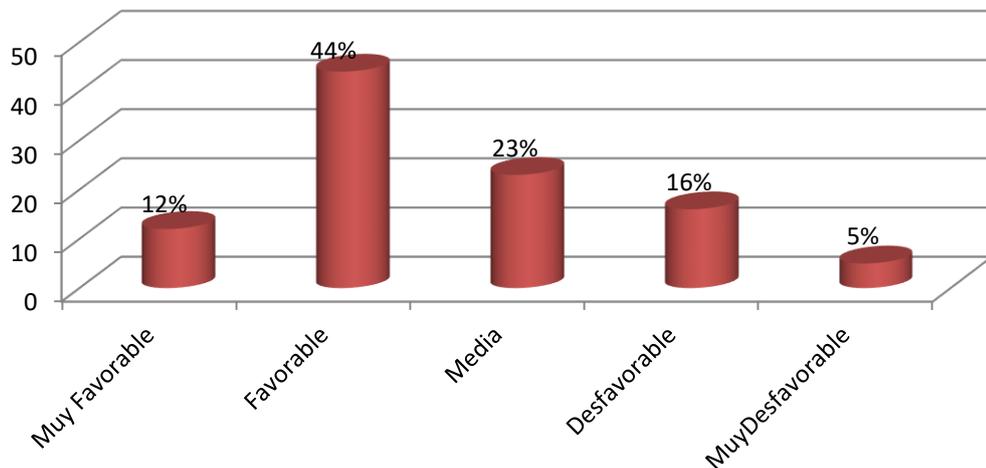
Nivel del Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	5	12
Favorable	19	44
Medio	10	23
Desfavorable	7	16
Muy Desfavorable	2	5
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 01

Nivel de Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Descripción: Se puede evidenciar en la tabla I y figura 01 que el 12% del personal se encuentra en una categoría muy favorable, un 44% favorable, un 23 % Medio, un 16% desfavorable, y un 5% muy desfavorable, de la I.E Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

Tabla II

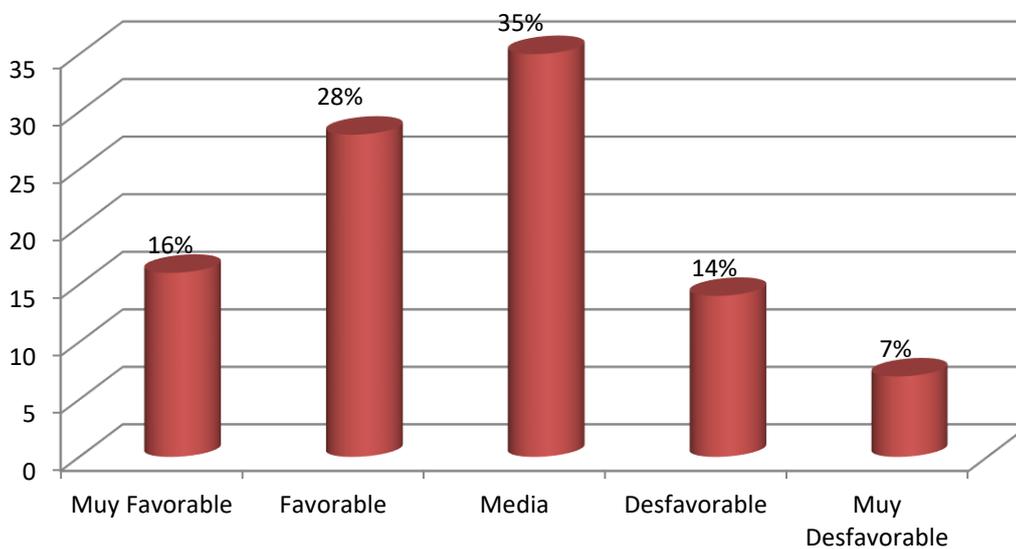
Nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal, en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	7	16
Favorable	12	28
Media	15	35
Desfavorable	6	14
Muy Desfavorable	3	7
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 02

Nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal, en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Descripción: Se puede evidenciar en la tabla II y figura 02 que el 16% del personal se encuentra en una categoría muy favorable, un 28 % favorable, un 35% Medio, un 14% Desfavorable y un 7% muy desfavorable, de la I.E Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

Tabla III

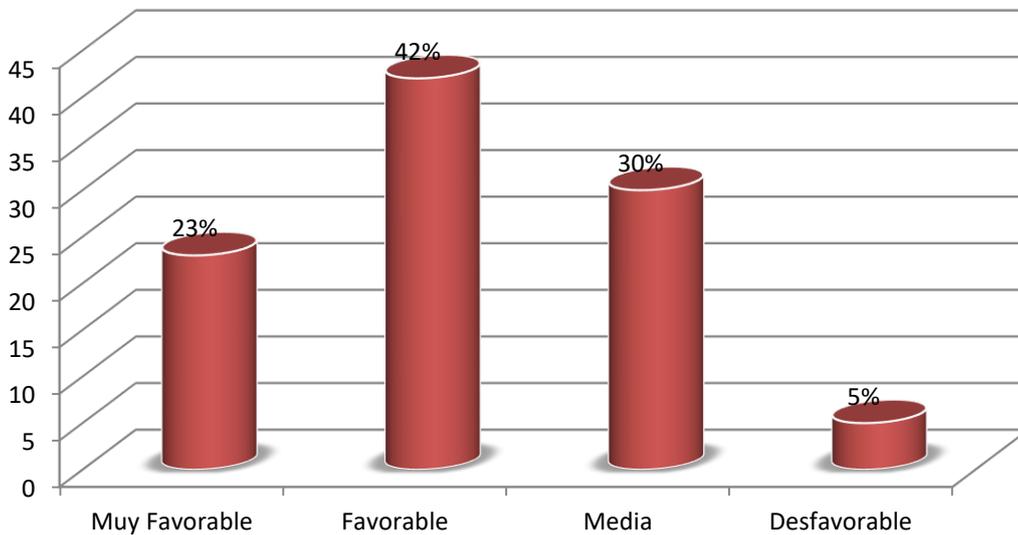
Nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	10	23
Favorable	18	42
Media	13	30
Desfavorable	2	5
Muy Desfavorable	0	0
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 03

Nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Descripción: se puede evidenciar en la tabla III y Figura 03 que el 23% del personal se encuentra en una categoría muy Favorable, un 42 % favorable, un 30% Medio y un 5% Desfavorable, de la I.E Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

Tabla IV

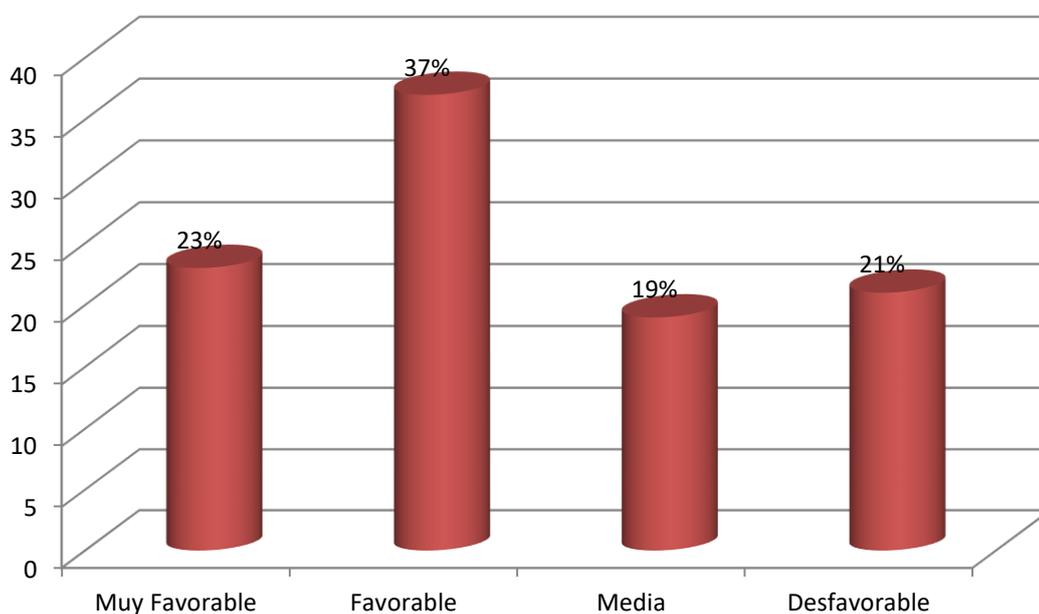
Nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	10	23
Favorable	16	37
Media	8	19
Desfavorable	9	21
Muy Desfavorable	0	0
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 04

Nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Descripción: Se puede evidenciar en la tabla IV y Figura 04 que el 37% del personal se encuentra en una categoría Favorable, un 23% Muy favorable, un 19% Medio y un 21% Desfavorable, de la IE Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

Tabla V

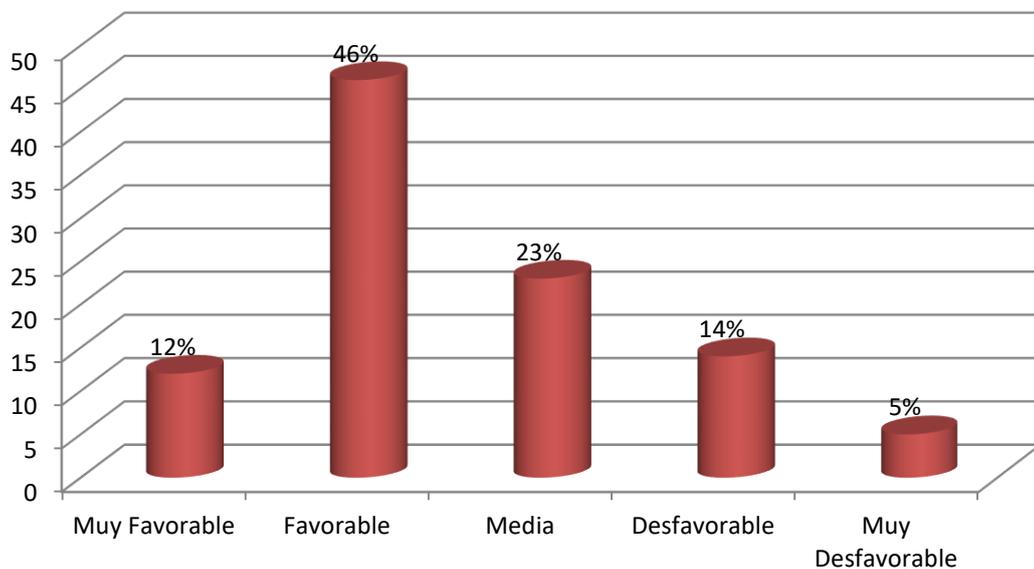
Nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	5	12
Favorable	20	46
Media	10	23
Desfavorable	6	14
Muy Desfavorable	2	5
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 05

Nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Descripción: Se puede evidenciar en la tabla V y Figura 05 que el 46% del personal se encuentra en una categoría Favorable, un 12% Muy favorable, un 23% Medio, un 14% Desfavorable y un 5 % muy desfavorable, de la I.E Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

Tabla VI

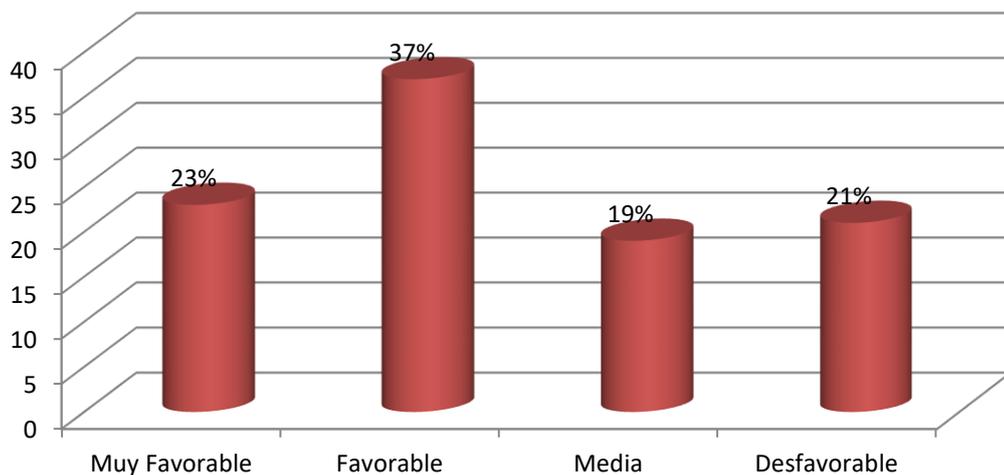
Nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy favorable	7	23
Favorable	15	37
Media	12	19
Desfavorable	9	21
Muy Desfavorable	0	0
Total	43	100

Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004.

Figura 06

Nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del AA. HH La primavera, Castilla - Piura 2017.



Fuente: Escala clima laboral - Sonia Palma Carrillo – 2004

Descripción: Se puede evidenciar en la tabla VI y Figura 06 que el 37% del personal se encuentra en una categoría Favorable, un 23% Muy favorable, un 19% Medio y un 21% Desfavorable, de la I.E Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano La primavera, Castilla - Piura 2017.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se puede evidenciar en la tabla I y figura 01, que el clima laboral en la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle, prevalece es una categoría Favorable. Esto infiere que cada trabajador se considera factor clave y están comprometidos con el éxito de la institución, así mismo, el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta, promoviendo y fomentando la comunicación interna, siendo una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. (Palma, 2004).

El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Sarmiento I. 2011)

Referente al factor de realización personal, prevalece en la categoría Media, se infiere que en la institución no promueve el desarrollo personal, por el cual, el director se interesa poco por el éxito de sus empleados y no valora ni reconoce los altos niveles de desempeño y logros de sus trabajadores. (Palma, 2004)

Realización Personal baja: Tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la realización del trabajo y a la realización con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con los resultados. (Espinoza, N.; 2011)

En el factor involucramiento laboral, prevalece en la categoría Favorable. Por consiguiente la Institución Educativa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, asimismo cada trabajador se considera factor clave y están

comprometidos con el éxito de la institución. Hay clara definición visión, misión y valores en la institución. (Palma, 2004)

Una de las implicaciones de la falta de involucramiento laboral, según Chughtai (2008), es el alejamiento del trabajo, y un menor interés de participar activamente en el mismo. Algunos problemas derivados de este alejamiento han sido documentados, entre ellos se encuentran el ausentismo y el bajo desempeño por parte del personal de la organización.

En el factor supervisión, prevalece en la categoría Favorable. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución, la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea, por ende, se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, (Palma, 2004)

La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas.” (Alvarado, D. 2011)

En el factor comunicación, prevalece en la categoría Favorable. Lo que significa que los trabajadores cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, la institución fomenta y promueve la comunicación interna, existiendo suficientes canales de comunicación para afrontar y superar los obstáculos que se presentan. (Palma, 2004)

Sayazo, L. (2004). Menciona que la carencia de estrategias comunicativas al interior de la institución, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones.

En el factor de condiciones laborales, prevalece en la categoría Favorable, lo que indica que en la institución existe buena administración de los recursos, el cual dispone de tecnología que facilite el trabajo. Además los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución y la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores. (Palma, 2004)

Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la empresa, así mismo un salario bajo, mala relación con los trabajadores, personas inseguras pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. (Riquelme, M., 2017).

5.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se acepta:

El nivel del clima laboral en factor de Realización Personal en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

Se rechaza:

El nivel del clima laboral en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

El nivel del clima laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la I.E Manuel Scorza Hoyle de AAHH. La primavera, Castilla – Piura 2017 es medio.

VI.- CONCLUSIONES

- El nivel del clima laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la Primavera, Castilla – Piura 2017 prevalece el favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla -Piura 2017 prevalece el media.
- El nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla -Piura 2017 prevalece el favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla -Piura 2017 prevalece el favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla -Piura 2017 prevalece el favorable.
- El nivel del clima laboral en el factor de Condiciones laborales en el personal de la Institución Educativa Manuel Scorza Hoyle del Asentamiento Humano la primavera, Castilla -Piura 2017 prevalece el favorable.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

- Instaurar dentro del plan anual acciones de retos y objetivos específicos dirigidos al personal de la institución educativa para favorecer el desarrollo personal.
- Involucrar al personal a participar de manera activa y trabajo en equipo en las actividades laborales que se realicen durante el año académico para el desarrollo de la Institución Educativa.
- Brindar técnicas al personal directivo y supervisores, como la revisión periódica de planes de trabajo y las visitas al aula para orientar y dirigir a los trabajadores.
- Proporcionar estrategias comunicativas promoviendo la participación, integración y la convivencia del personal, como apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución.

Referencias bibliográficas

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura* (tesis de maestría). Universidad de Piura – Perú. Recuperado el 10 de enero del 2018;
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf
- Alvarado, D. (22 de noviembre de 2011). *Supervisión Educativa*. [BLOGSPOT].
- Almeida, C. y Gómez P.M. (2005). *Las huellas de la violencia invisible*. Barcelona: Ariel.
- Añaez, S. (2006). *Cultura Organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios*. Centro de Investigación y Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(1), 102-126. Recuperado de http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7_cultura-organizacional.pdf
- Barrios, M. (2015). *Desempeño docente en el clima organizacional en el liceo nacional bolivariano TAGUANES NER (050) TINAQUILLO ESTADO COJEDES*. Universidad de Carabobo. Valencia, Abril 2015.
- Bernal, I.; Farías, G.; Pedraza, N. y Lavín, J. (2015). *El Clima Organizacional En Instituciones Académicas: Un Estudio Exploratorio*. Recuperado el 21 de Mayo del 2015:
<Http://Www.Web.Facpya.Uanl.Mx/Vinculategica/Revistas/1699-1721%20el%20clima%20organizacional%20en%20instituciones%20academicas%20un%20estudio%20exploratorio.Pdf>

- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas
- Brunet, L. (2011). *El clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social). Facultad De Letras Y Ciencias Humanas Especialidad De Psicología.
- Cambronero, M. (2002). *Algunos factores de la supervisión educativa que influyen en la calidad del proceso enseñanza aprendizaje en la Escuela Jacinto Ávila Araya, Palmares, Alajuela*. (Informe de Seminario Proyecto de Graduación correspondiente al Plan de Estudios de Maestría en Administración de la Educación).
- Contreras, S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 10 de enero del 2018, de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/contreras-saida.pdf>.
- Chávez, E. (2011). *El clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento docente y administrativo de la Escuela Superior de Educación Física de la UAS*. (Tesis para obtención de grado de licenciatura en Psicología). Universidad Autónoma Metropolitana. México-Distrito Federal.

- Chavarría, G. (Enero 1998.). *Influencia de la supervisión educativa en el desarrollo del potencial humano de los educadores.*
- Chen, C. (2013). *La relación entre el compromiso laboral y la actitud laboral y su efecto en el servicio.* Calidad en la industria del turismo. Diario americano de Industriales y empresariales, 196-208
- Chughtai, A. (2008). *Impacto de la participación en el trabajo en el rol Desempeño en el trabajo y Cynthia, comportamiento de ciudadanía organizacional.* Revista Americana de Administración Pública, 169-183.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, P. A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4776121>.
- Días, P. (26 de abril de 2017). [Entrevista con Gestion.pe]. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- Domínguez, L. R., Sánchez, J. A., y Torres, Z. (2010). *Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad.* Investigación y Ciencia, p.p. 24-32.
- Drucker, P. (1999). *Autogestión, retos de gestión para el 21 °. Siglo.* California: Harper Collins.
- Edel, R.; García, S. y Casiano R. (2007). *Clima y compromiso organizacional,* Edición electrónica gratuita. Texto completo en http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017). *El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador*. PODIUM Edición Especial, abril 2017, pp. 131-143 © Universidad Espíritu Santo – Ecuador.
- Espinoza, N. (2011). *Factores Laborales y su Relación con la Realización Personal en las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión y del Hospital Hipólito Unanue*. Tacna, 2010. (Para optar el Título de Segunda Especialidad de Enfermería en Centro Quirúrgico).
- Favaro, D. (2005). *Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. [Comunicación organizacional]. Buenos Aires - Argentina
- Fernández, M. y Sánchez J. (1996). *Manual de prácticas de psicología organizacional*. España: Ediciones Amarú.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Granica.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*, p. 276. Madrid; Días de Santos.
Recuperado de: Gaspar, F. (2011). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- García, C., Mercado, S., Sotelo, M., Vales, J., Esparza, I. y Ochoa, E. (2011). *Evaluación de clima organizacional en profesores universitarios de Ciencias Económico-Administrativas*. *Cultura Científica y Tecnológica*, 8(42), 21-31.

- Garrido, I. (29 de septiembre de 2017). *Medidas para fomentar el bienestar de los empleados*. [by infoempleo]
- García – Pelayo, y Gross R. (2000). *Pequeño Larousse ilustrado*, México: Ediciones Larousse.
- González, Moreno y Garrosa, (2005). *Carga mental y fatiga*. Madrid: Ediciones Pirámides.
- [Gestion.ORG.] *Factores más importantes que influyen en el clima laboral*. (2018). Recuperado de: <https://www.gestion.org/factores-mas-importantes-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
- Guthrie, P. J. (1999). *Prácticas laborales de alta implicación, rotación y productividad: evidencia de Nueva Zelanda*. Academia de Gestión, 180-190.
- Hartog, M. (2015). *Percepción de los docentes respecto del clima laboral en la Institución Educativa Privada Santa Margarita-Surco-Lima*. (Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.
- Hesse, H., Gómez, R. y Bonales, J. (2010). *Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia*. Michoacán, México. Escenarios, 8(2), 41-50.
- Hodgetts, R. y Altman, S, (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6a ed; p. 376). México: Interamericana S.A de CV.
- Huamaní, E. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado*

Nacional de Elecciones – Lima, 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9012>.

James, L. y Sells, S. (1981). *Clima psicológico: perspectivas teóricas y de investigación empírica*. En D. Magnusson (Ed.). *Hacia una psicología de Situaciones: una perspectiva interaccional*. LEA. 275-295.

Joyce, W. y Slocum, J. (1979). *Climas en las organizaciones*. En S. Kerr (Ed.). *Comportamiento organizacional*. Columbus: Grid Publ., 317-333.

Lawler, E. (1986). *Gestión de alta implicación: estrategias participativas para mejorar*. *Desempeño organizacional*. Jossey-Bass, pag. 18-20.

López, J. y Valdés, M. (2002). *Manual Diagnostico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. Barcelona: Masson.

Litwin, S y Stinger, G. (1968). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.

Litwin, S. y Stinger, G. (1998). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.

Likert, R. (1947). *El gobierno participativo de la empresa y organizaciones*, Paris, 1947.

Luthans, F. (2008). *El papel mediador de capital psicológico en el apoyo empleado del clima organizacional relación de desempeño*. *Diario de Comportamiento Organizativo* 140 PODIUM Edición Especial, abril 2017,

Martínez, M. (2001). *Estratégicamente Marketing Comercial*. Madrid: Díaz de Santos

- Maslach, C. y Jackson, S.E., (1982). *El agotamiento en las profesiones sanitarias: análisis psicológico social*. En Sanders, G & Suls, J. (ed.), Psicología social de la salud y la enfermedad. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Morales, E. (febrero de 2015). *Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango.*" (Tesis de grado para optar el grado de licenciatura en Psicología). Huehuetenango, Campus "San Roque González de santa cruz, s. J." de Huehuetenango.
- Medina, D. (2017). *Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Universidad San Pedro De Chimbote, 2017.* (Tesis Para Obtener El Título De Licenciada En Psicología). CHIMBOTE – PERÚ
- Novoa, M. y Regalado, T. (2017). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo* (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.
- Opere, M. (2010). *Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno.* [Blog grupo P&A]. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Palma, S. (Julio 2000). *Motivación Y Clima Laboral En Personal De Entidades Universitarias.* [Revista de Investigación en Psicología] Vol.3 No.1.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC.* (1°ed.). Lima – Perú.
- Palacios, E. (2018). *Nivel De Clima Laboral Del Personal Policial De La Unidad De Servicios Especiales "USE" - TUMBES, 2017.* (Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Psicología). PIURA – PERÚ.

- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Extraído el 07 de junio del 2015 de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Páramo, P. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. (Tesis de grado para optar el título de especialista en Gestión para el desarrollo humano en la organización). Universidad de la sabana. Chía, Cundinamarca.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. España: Ediciones Amarú.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos
- Riquelme, M. (9 de noviembre de 2017). *Ambiente Laboral, Clave Para El Desarrollo De Las Labores*. [web y empresas]
- Santamaria, F. y Zaña, K. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015*; Tesis para obtener el título de licenciado en psicología. Chiclayo – Perú.
- Sarmiento, I. (2011) *Clima laboral*. Licenciatura en administración. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo - Huejutla.
- Sayazo, L. (2004). *Investigación en comunicación organizacional*. [Ilustrados.com] Consultado el 29 de junio de 2005. Recuperado de: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZluuyZuuxryvTJOG.php>

Uribe, J. (2014). *Clima y el ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.

Valda, J. (2004). *Los nueve factores que determinan el clima organizacional*. [Blog travesía y algo más]. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2013/01/08/los-9-factores-que-determinan-el-clima-organizacional-segun-litwin-y-stinger/>

Zúñiga, A. (2003). *La comunicación organizacional en las relaciones humanas*. Consultado el 29 de junio de 2005. Recuperado de: <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.htm>

Anexos

ESACALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

- Ninguno o Nunca : 1
- Poco 2
- Regular o Algo 3
- Mucho 4
- Todo o Siempre 5

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	

7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus Responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	

29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del Personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Reubito 24/04/2017
10:am

Piura, 24 de Abril del 2017

SEÑOR:
Manuel Huaches
Director de la I.E "Manuel Scorza Hoyle"

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo, y al mismo tiempo solicitarle me permita realizar mi proyecto de investigación en su prestigiosa I.E "Manuel Scorza Hoyle"

Nicolle María Vásquez Rojas, peruana, soltera, de 23 años de edad, identificada con DNI N° 72779784, domiciliada en la Mz. B3 Lote 5 La Primavera Distrito de Castilla – Piura, alumna del séptimo ciclo de la Facultad de Psicología de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote; ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

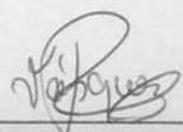
Que, siendo requisito necesario para poder egresar de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura, así mismo poder obtener la licenciatura en la carrera Profesional de Psicología, es imprescindible realizar mi Proyecto de Investigación en una Institución Educativa; por tal motivo acudo a su prestigiosa I.E para solicitarle me permita realizar mi proyecto de investigación de alto nivel titulado: CLIMA LABORAL de la I.E "Manuel Scorza Hoyle", cuyo objetivo es determinar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E "Manuel Scorza Hoyle"; en la etapa de aplicación, solicitando una vez más las facilidades del caso.

Por lo expuesto:

A Ud. Ruego tenga a bien acceder a mi solicitud.

Atentamente

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGIA
Ig. Ps. Susana Velásquez Feroche
COORDINADOR ACADÉMICA


Nicolle María Vásquez Rojas
DNI N° 72779784