



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SELMIRA DE VARONA.**

**PIURA, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Bach. MAYSSA SUGEY CASAVARDE SAAVEDRA

ASESOR: Mgtr. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS

PIURA - PERÚ

2019

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. María Cristina Quintanilla Castro

Presidente

Mgr. Marco Antonio Camero Morales

Miembro

Dra. Julieta Milagros Castillo Sánchez

Miembro

Mgr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A mis compañeras con las que inicié esta carrera, por su apoyo incondicional y compañerismo durante este proceso.

A mi asesor de Tesis y demás profesores por sus enseñanzas, su dedicación y apoyo durante estos años de estudio.

A la IE Selmira de Varona, por el espacio brindado para la aplicación del instrumento y su colaboración en la investigación.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría y  
fortaleza, por acompañarme en  
cada paso cuando me  
encomendé a él.

A mis padres, Braulio y Flor,  
por su apoyo constante durante  
este proceso, por su sacrificio y  
amor.

A mi hermana, Hania, por ser  
mi apoyo y soporte siempre. Y  
a mis abuelas, por sus  
enseñanzas y por tenerme  
siempre en sus oraciones.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el clima laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017. Esta investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de estudio no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la IE Selmira de Varona de Piura., conformada por personal directivo, personal administrativo, personal docente y personal de servicios. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, teniendo en cuenta los criterios de validez y confiabilidad, además para el análisis de los datos, se utilizó las técnicas de análisis estadístico descriptivo, y el procesamiento de la información se realizó utilizando el programa informático Microsoft Office Excel 2007. Los resultados obtenidos, están representados a través de tablas y figuras, obteniéndose los siguientes resultados: El clima laboral en el personal de la Institución Educativa, es Favorable con un 50%, en el factor Realización personal, el clima laboral es 33,33% Favorable; un 46,67% indica que el clima laboral en el factor Involucramiento laboral, es Muy Favorable; en el factor Supervisión, el clima laboral es 46,67% Favorable; en el factor Comunicación, el clima laboral es 50% Favorable; y un 50% indica que el clima laboral en el factor Condiciones laborales, es Favorable.

Palabras Claves: Clima laboral, adultez.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the work environment of the staff of the Selmira de Varona Educational Institution. Piura, 2017. This research is quantitative at a descriptive level, with a non-experimental cross-sectional study design. The sample consisted of 30 employees of the IE Selmira de Varona de Piura, Consisting of management personnel, administrative staff, teaching staff and service personnel. The data collection instrument was the Sonia Palma Carrillo CL-SPC work climate scale questionnaire, taking into account the validity and reliability criteria, in addition to the analysis of the data, the techniques of descriptive statistical analysis were used, and the processing of the information was done using the Microsoft Office Excel 2007 computer program. The results obtained are represented through tables and figures, obtaining the following results: The work climate in the staff of the Educational Institution, is Favorable with a 50 %, in the Personal fulfillment factor, the work climate is 33.33% Favorable; 46.67% indicate that the labor climate in the factor labor involvement factor, is very favorable; in the Supervision factor, the work climate is 46.67% Favorable; in the Communication factor, the work climate is 50% Favorable; and 50% indicates that the work climate in the Working Conditions factor is Favorable.

**Key Words:** Work climate, adulthood.

## INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	53
IV. METODOLOGÍA .....	54
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	54
4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	55
4.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS .....	56
4.5 PLAN DE ANÁLISIS.....	58
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	59
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS .....	62
V. RESULTADOS .....	63
5.1 RESULTADOS .....	63
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	72
VI. CONCLUSIONES .....	76
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	78
ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.....	63
Nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Tabla II.....	64
Nivel de Clima Laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Tabla III.....	66
Nivel de Clima Laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Tabla IV.....	67
Nivel de Clima Laboral en el factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Tabla V.....	69
Nivel de Clima Laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Tabla VI .....	70
Nivel de Clima Laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01.....	63
Nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Figura 02.....	65
Nivel de Clima Laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Figura 03.....	66
Nivel de Clima Laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Figura 04.....	68
Nivel de Clima Laboral en el factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Figura 05.....	69
Nivel de Clima Laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	
Figura 06.....	71
Nivel de Clima Laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	

## **I. INTRODUCCIÓN**

Una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que unidas, son una fuente potencial que determinan los propósitos y el éxito de la organización. Por esta razón, el trabajo en equipo, y el clima dentro de este, es de suma importancia. Actualmente el clima laboral es un elemento primordial en las organizaciones, ya que el buen funcionamiento y la mejora de los procesos productivos dependen de ello. El clima laboral puede ser un vínculo positivo, que permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa; o de lo contrario, si existe un mal clima entre sus miembros, puede ser un obstáculo para el funcionamiento de la organización.

El clima laboral, se entiende como la percepción sobre algunos aspectos que están vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas para fortalecer y mejorar los procesos y resultados organizacionales. Palma (2004). “El clima laboral está ligado a la motivación, mientras más motivado este el trabajador, más eficiente será su trabajo.”

Rodríguez (citado por Farfán, 2009) habla del clima laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas que los miembros de una organización tienen de su experiencia “en” y “con” el sistema organizacional.

Guillen (2000), señala que Clima laboral es un concepto que justamente se refiere a esta percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor de influencia y funciona como

variable moderadora entre estructuras y procesos de la organización y comportamientos individuales.

Cabrera (citado por Vásquez, 2017) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa. El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización. Por lo tanto, depende del clima laboral y los comportamientos de sus miembros, que las organizaciones sean exitosas y productivas, o por lo contrario este obstaculice su funcionamiento y no se alcancen los objetivos y propósitos de la organización.

Para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una

organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo. Chiavenato (citado por Bonilla, 2014)

Para que el desempeño de un trabajador sea óptimo y más productivo, debe sentirse bien consigo mismo y con el ambiente a su alrededor.

Actualmente en empresas, como son las instituciones educativas, se espera que sean eficientes en cuanto a sus servicios, ya que de ellos depende el aprendizaje de calidad de sus estudiantes. El clima laboral de dichas instituciones pueden verse afectado por factores como: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; que influirán en el clima laboral. Dada la compleja situación organizacional en la que se encuentran los trabajadores de las instituciones educativas, las percepciones que estos se generen del ambiente laboral determinarán el clima laboral de dicha organización

Teniendo en cuenta nuestra variable podemos decir que actualmente, el clima laboral es un elemento importante en todas las organizaciones, puesto que de él depende el buen funcionamiento de los procesos y resultados eficaces de las empresas.

Por lo tanto este trabajo de investigación permitirá conocer el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017. Teniendo como referencias investigaciones ya antes realizadas a nivel regional, nacional e internacional.

Para poder realizar de manera eficaz este trabajo de investigación, fue necesario percibir de cerca la realidad de la institución educativa y observar la rutina del personal, lo cual permitió conocer: el deterioro de la infraestructura (condiciones

laborales) de la institución; la institución educativa no cuenta con un ambiente destinado para el área de psicología; el estilo de supervisión del director es poco comprometida y el equipo de trabajo, se desempeña en los turnos de mañana, tarde y noche; los cuales en su mayoría son personas adultas. Todo ello podría influir en las diferentes percepciones del clima laboral del personal de la institución educativa Selmira de Varona.

Debido a la situación descrita anteriormente, se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles es el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017?

Es así que para poder responder el enunciado mencionado, fue indispensable plantearnos los siguientes objetivos, siendo el objetivo general el siguiente:

Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017.

Y los objetivos específicos de esta investigación son:

Determinar el nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Determinar el nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Esta investigación cobra significado porque posibilita determinar el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017. Además de determinar el nivel de clima laboral en factores como: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de dicho personal.

Esta investigación beneficiará al campo de la ciencia en el área de Psicología generando información para futuras investigaciones y a futuras propuestas de mejoras en gobiernos locales, dando así mayor posibilidad de conocer factores involucrados en el clima laboral en el personal de diversas instituciones educativas del Perú; y poder trabajar en alternativas de prevención o corrección.

Esta investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, y el diseño es no experimental de corte transversal. Para ellos se aplicó el instrumento Escala Laboral de Sonia Palma Carillo CL-SPC. Para el análisis de los datos, se utilizó las técnicas de análisis estadístico descriptivo, y el procesamiento de la información se realizó utilizando el programa informático Microsoft Office Excel 2007. De acuerdo a la investigación, se obtuvieron los siguientes resultados: El clima laboral en el personal de la Institución Educativa, es Favorable con un 50%, en el factor Realización personal, el clima laboral es 33,33% Favorable; un 46,67% indica que el clima laboral en el factor Involucramiento laboral, es Muy Favorable; en el factor Supervisión, el clima laboral es 46,67% Favorable; en el factor Comunicación, el clima laboral es 50% Favorable; y un 50% indica que el clima laboral en el factor Condiciones laborales, es Favorable.

Finalmente, el presente trabajo de investigación presenta el siguiente contenido:

En el Capítulo I presentamos el planteamiento del problema de la investigación, la caracterización y enunciado del problema, seguidos por la justificación de la investigación, la metodología utilizada y los principales resultados y conclusiones. Así mismo, en el Capítulo II presentamos el marco teórico, haciendo mención de los principales antecedentes y estudios relacionados con la investigación, así como conceptos teóricos que guían y enmarcan el desarrollo de la investigación. Seguidamente en el Capítulo III presentamos las hipótesis indicando lo que supone vamos a encontrar en la investigación; dando respuesta tentativa a la pregunta de la investigación en correlación con los objetivos específicos. En el capítulo IV presentamos la metodología de la investigación, el diseño escogido; la población y muestra; definición y operacionalización de la variable; descripción de técnicas e instrumentos de recolección de datos; plan de análisis; matriz de consistencia y principios éticos de la investigación. Del mismo modo en el Capítulo V se presentan los resultados mediante tablas y figuras, análisis de resultados y la contrastación de hipótesis. Y finalmente en el Capítulo VI presentamos las conclusiones, dando respuesta a los objetivos planteados. Finalmente se presentan aspectos complementarios como recomendaciones, seguido de las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### a) Antecedentes internacionales

Contreras, D. y Jiménez, L. (2016) realizaron una investigación titulada “Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención”. El propósito de este estudio fue describir y analizar el liderazgo de los directivos y el clima organizacional presentes en un Colegio de Cundinamarca, Bogotá; y con base en ello, plantear algunos lineamientos para su intervención. Se desarrolló un estudio descriptivo, y los instrumentos utilizados fueron: El Test de Adjetivos de Pitcher (PAT) y la Escala del Clima Organizacional (ECO), respectivamente. La muestra fueron los directivos y estudiantes de los grados noveno, décimo y undécimo del colegio. De acuerdo con los resultados, el Colegio estudiado denota ciertas dificultades respecto al liderazgo y algunos problemas de Clima Organizacional que deben ser intervenidos de manera prioritaria. La percepción de clima laboral por parte de los trabajadores del colegio es media, reflejando poca cohesión en las políticas de trabajo, lo que genera cierto descontento e inconformidad en la forma en que se ejerce el liderazgo, bien sea por ausencia del mismo, o por ejercerse de formas no deseadas a la luz de las teorías y de la práctica.

Mafla, J. (2015), realizó la investigación “Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa

pública de la ciudad de Quito en el año 2015". Esta investigación tiene como objetivos fundamentales identificar la existencia del Burnout, conocer el nivel de clima laboral, determinar la correlación existente entre estas dos variables. Los sujetos que fueron parte del presente estudio son educadores que laboran en la Unidad Educativa "Abelardo Flores" de la parroquia Conocoto de la ciudad de Quito. Se trata de un estudio cuantitativo descriptivo analítico transversal y correlacional. La población de estudio está constituida por 30 docentes. Encontrando como resultado final que más de las tres cuartas partes de los docentes investigados tienen de una a tres dimensiones quemadas, solamente una tercera parte no tiene dimensiones quemadas en lo que representa al estudio de Bournout, en cuanto al nivel de clima laboral los docentes tienen un nivel aceptable en sus cinco dimensiones. Las hipótesis planteadas al inicio del presente estudio se anulan encontrando que la presencia de Burnout no tiene relación alguna con el nivel de clima laboral en la Unidad Educativa.

Morales, E. (2015), presentó la investigación "Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango". Este trabajo tiene como objetivo identificar las percepciones de los docentes respecto del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango, Guatemala. 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 39 años. De acuerdo a los

resultados obtenidos se logró determinar que el clima organizacional 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 organizacional 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.

#### **b) Antecedentes nacionales**

Montoya, Y. (2015), realizó la investigación titulada “Inteligencia emocional y Clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa De Lima, 2015”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra de 93 trabajadores de ambos sexos. Los participantes fueron evaluados con los siguientes instrumentos: Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On (1997), y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma CL-SPC (2004). El análisis estadístico reveló que el nivel de clima laboral es Favorable, y no existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima en el año 2015, ni relación entre sus dimensiones a excepción del componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el

clima organizacional en la que existe una relación débil según los resultados estadísticos.

Prado, C. (2015), presentó la investigación “Relación entre el Clima Laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”. Este trabajo de investigación es un estudio realizado con la finalidad de determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo. Se utilizó el diseño correlacional. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma y Hoja de evaluación de desempeño laboral. El universo muestral con el que se desarrolló la presente investigación fue de 60 trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo. Como resultados se obtuvo que el clima laboral era nivel medio y se determinó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables

Guzmán, B. (2015), presentó un estudio titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora”. Este estudio ha sido realizado con la finalidad de probar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en los

Institutos Superiores Tecnológicos Públicos Trujillo y Florencia de Mora. El diseño es descriptivo correlacional y la muestra elegida es de 58 docentes de los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora. Los instrumentos utilizados son: Cuestionario sobre el clima organizacional, conformado por 40 indicadores y el cuestionario sobre el desempeño docente conformado por 28 indicadores. En los resultados encontramos que: el nivel promedio de Clima organizacional que poseen los docentes de las I.S.T.P. Indoamérica (30,65) y Florencia de Mora (24,26), es Bajo. Existe una correlación significativa fuerte y positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente del I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora, obteniéndose  $p - \text{valúe} = 0,579 > 0.01$  y  $p - \text{valúe} = 0,916 > 0.01$ . (Tabla 22). Estos resultados indican que a medida que los puntajes de valoración de los docentes de la I.S.T.P Trujillo y Florencia de Mora sobre el clima organizacional, también aumentará la valoración realizada en el desempeño docente.

### **c) Antecedentes locales**

Vásquez, S. (2017). Realizó la investigación “Diagnóstico del clima organizacional de una institución educativa privada de Piura en base a un modelo antropológico del funcionamiento de las organizaciones”. El objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico del clima organizacional percibido por los trabajadores del colegio Vallesol en base a un modelo antropológico de las organizaciones: El Octógono. Para ello, el estudio se realizó mediante encuestas al personal administrativo,

directivo y docente de la institución, utilizándose el cuestionario como herramienta de investigación. El análisis de los resultados muestra que la institución presenta un clima laboral que podría mejorar en diversos aspectos. La percepción de la eficacia alcanza un nivel aceptable. Sin embargo, cuando se analiza la atractividad y unidad se hace evidente la necesidad de implementar medidas de mejoras por parte de la dirección de la institución.

Albañil, A. (2015) presentó la investigación “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albuja de Piura”. En esta investigación se plantea como objetivo describir el clima de trabajo que se vive en la Institución educativa Enrique López Albuja de Piura, los factores y dimensiones que el profesorado de la institución señala como influyentes para su configuración. La presente investigación es de tipo cuantitativo y diseño de corte transversal descriptivo. El estudio está basado en el criterio de fiabilidad y validez del instrumento a partir de la aplicación de un cuestionario. Se ha tomado el conjunto total de docentes de la institución educativa, un total de 58 trabajadores; en ellos están incluidos además de los docentes, los directivos y los auxiliares de educación que laboran en la institución educativa. Como resultado se puede concluir que: En la institución existe un clima laboral regular, con bajos niveles de comunicación del personal docente al interior de la institución educativa. Existe un bajo nivel de satisfacción laboral del personal docente y un bajo nivel de respeto del personal de servicio y administrativo hacia los demás miembros de la institución.

Zelada, J. (2015) realizó la investigación “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad nacional de Piura - 2015”. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo OCEP de la UNP. Esta investigación es de tipo no experimental. El diseño es descriptivo correlacional. El estudio se realizó aplicando el test de clima laboral CL-SPC y para medir el desempeño se utilizó la escalada de calificación propuesta por la teoría de Medina Gómez. La población fue de 43 trabajadores. Los resultados del estudio, muestran un índice de correlación de 0,085 a un nivel de significancia de ( $\text{sig.} > 0,05$ ) que nos permite desaprobar la hipótesis general que proponía que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. También los resultados muestran que ninguna de las dimensiones del clima está relacionada con el desempeño. Asimismo, estos resultados no son concordantes con la evidencia empírica y marco científico que postula a una relación entre las variables.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima laboral**

#### **a) Definición**

El concepto de clima laboral ha sido ampliamente debatido por diferentes autores que los han definido como: La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o

experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Litwin (citado por Chiavento, 1992).

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 (2004).

Hall (citado por Constanza, 2012) definió clima como "el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado".

Forehand, G. y Gilmer, H. (1964), ofrece una definición de clima como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Cabrera (citado por Vásquez, 2017) sostiene que el clima organizacional constituye a la "personalidad" de la organización, así mismo se detalla que el clima laboral se realiza mediante un ordenamiento de las cualidades propias de la organización.

Según Chiavenato (2004), define el clima laboral como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, refiriendo a aspectos psicológicos que caracterizan a una

organización. A si mismo menciona que el clima laboral implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Por otro lado, Álvarez (citado por Vásquez, 2017) resalta lo importante que es el ambiente de la organización, ya que es producido y percibido por el hombre de acuerdo a las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).

#### **b) Características del clima laboral**

Según Brunet (citado por Bonilla, 2014), el clima organizacional tiene “Importantes y diversas características”; entre las que se pueden resaltar las siguientes:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las consecuencias del clima laboral pueden ser positivas o negativas dependiendo de las percepciones que los miembros tienen de la institución. Dentro de las consecuencias positivas tenemos: Logro, afiliación, baja rotación, adaptación, innovación, productividad y poder. Entre las consecuencias negativas tenemos: La inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad.

Las características más relevantes según Ramos (citado por Contreras y Jiménez, 2016) están directamente relacionadas con:

- Las particularidades del hábitat en donde actúa y ejerce sus labores misionales una entidad cualquiera, y se refiere tanto a sus actividades al interior de la compañía, como a las que debe realizar fuera de la misma.
- La empresa tiene personalidad propia, por eso son corporaciones con identidad y valores propios. Por ello, la percepción del clima laboral está íntimamente ligada con esas características propias de cada organización.

- El clima organizacional contiguo a las políticas empresariales, a las buenas prácticas corporativas y a las personas que conforman el núcleo institucional, instituyen un sólido engranaje que sostiene la sanidad comunitaria de la empresa.
- Un apropiado y verídico clima organizacional obtendrá secuelas tangibles en la actividad próspera de la empresa, que tendrá como termómetro la apreciación que las personas otorguen al ambiente laboral interno y externo de la entidad.

"El clima laboral gira en torno al confort emocional y físico en el que se despliega una labor habitual. Interviene en la complacencia con la cual se trabaja y en consecuencia en el rendimiento general de los funcionarios". Es concerniente con el "saber hacer" de los líderes de la organización y de quienes ejercen posiciones directivas, que se traduce básicamente en la empatía con que se relacionan con sus dirigidos, en la competencia que demuestran en cada decisión tomada, en la resiliencia que asumen ante fracasos que se puedan presentar y en la energía y predisposición permanente para diseñar, comunicar y ejecutar las metas y objetivos de la compañía. Contreras y Jiménez (2016)

Brunet (1999) refiere que todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy

relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

- Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras (familia, amigos, etc.), quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

### **c) Importancia del clima organizacional**

"El clima organizacional refleja los valores, las actitudes y las creencias, que debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima". Brunet (2007). A continuación presentamos algunas razones de la importancia del diagnóstico organizacional.

- Permite evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Permite iniciar y sostener un cambio que indique al investigador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones
- Permite seguir el desarrollo de las organizaciones y prever los problemas que puedan surgir.

#### **d) Tipos de clima laboral u organizacional**

Prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla de cinco tipos de clima organizacional. Brunet, (2007).

1. Clima rutinario, son monótonas, apáticas e impersonales. Marcadas por la hostilidad, la cautela e intimidación.
2. Clima orientado para la tarea, es el trabajo altamente sistémico y controlado por sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia.

3. Clima de apoyo mutuo, existen lazos de amistad, empatía y preocupación entre los trabajadores, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.
4. Clima práctico, se caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel democrático. Donde los problemas lo resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
5. Clima propósito: Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos. Brunet (2007).

#### **e) Instrumentos de medición del clima**

Para Méndez (citado por García, 2009) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de

las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador.

Según Brunet (2007) "el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito". Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja.

García y Bedoya (citado por García, 2009) aseguran que dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional: la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

**f) Beneficios y resultados negativos del clima laboral u organizacional**

Un buen clima organizacional tiene beneficios entre los que se pueden mencionar:

- Satisfacción general de los trabajadores.
- Mejor comunicación.
- Positivización de las actitudes.
- Favorece la detección de necesidades de capacitación.
- Facilita el planeamiento y seguimiento de los cambios.

Los resultados de un clima organizacional negativo son:

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
- Mayor tiempo extra
- Calidad deficiente
- Sabotajes
- Demoras
- Hurtos
- Mayor rotación de personal
- Incrementos de gastos
- Interrupciones constantes en el proceso de trabajo

### **g) Influencia de la adultez en el clima laboral**

El trabajo ocupa un lugar central en la vida cotidiana. Es centro de preocupaciones e inversiones individuales y colectivas; es fuente de ingresos, estructura nuestro calendario, es mecanismo de integración social". "Sin embargo, pasamos, en la actualidad, por un momento de reconfiguración de los valores, tradiciones e instituciones que hasta el momento han servido de orientación para nuestras vidas, tanto en la esfera privada como en la esfera pública, entre los cuales la esfera del trabajo se presenta como una de las más afectadas por cambios relacionados a procesos de individualización y flexibilización.

El momento de inserción profesional puede tener un rol importante en la construcción de una identidad de adulto, una vez que el rol social del adulto es tradicionalmente asociado al de trabajador. La etapa de vida de establecimiento de la identidad adulta es tradicionalmente marcada por la inserción profesional". "Tener un rol profesional es síntoma de estabilidad y responsabilidad y permite cultivar relaciones sociales con los pares, al igual que lo hizo la escuela durante la adolescencia. Por este motivo, algunos investigadores han relacionado la madurez psicológica con la madurez económica. Neugarten (1968)

Según Korman, "el joven se encuentra ante la demanda de asimilar todas las transformaciones, dándoles sentido dentro de la expectativa

de ascender a la condición de sujeto productivo". Desidades (2014). Revista electrónica de divulgación científica de la infancia y la juventud. Recuperado de [http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4\\_DESIDADES\\_sep-2014\\_esp.pdf](http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4_DESIDADES_sep-2014_esp.pdf)

"El trabajo está fuertemente ligado con todos los aspectos del desarrollo intelectual, físico social y emocional. Generalmente las diferencias de edad en el desempeño dependen mucho en cómo se mide el desempeño y de las demandas de una clase de trabajos específicos". "Un empleo que requiere reflejos rápidos, tiene más probabilidad de que sea desempeñado de una mejor manera por una persona joven, en cambio, uno que depende de la madurez de juicio puede ser mejor ejecutado por una persona mayor". Martínez (citado por Vásquez, 2017)

En el ámbito profesional el factor del trabajo es aún muy importante. Algunos adultos se quedan estancados y muchas veces conforme con su trabajo actual, teniendo como único objetivo seguir manteniéndolo, mientras que otros pretenden alcanzar otras metas (mayor categoría profesional, una formación paralela, etc.). El adulto medio empieza a tener el pensamiento de que le queda poco tiempo de vida y teme a la competencia de las generaciones nuevas. Es aquí donde la insatisfacción laboral juega un papel importante ya que propicia una alta rotación de personal, el cual genera gastos económicos y tiempo para contratar a personal nuevo; además conlleva tiempo para la orientación y familiarización con las normas

de la organización; además del reajuste que este nuevo comportamiento supone en el grupo, lo cual puede afectar el clima laboral de la organización.

Según Stephen (citado por Vásquez, 2017), este comportamiento organizacional, evidencia el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

### **2.2.2 Realización personal**

#### **a) Definición**

Según Palma (2004), "la autorrealización, es la 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".

Según Maslow (citado por Engler, 1996) psicólogo humanista, define la realización personal o autorrealización, como una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima. Postuló que la autorrealización representa el nivel más alto de una jerarquía de necesidades humanas. Según el autor, las personas están sujetas a dos conjuntos diferentes de fuerzas motivacionales. Unas vinculadas

a la supervivencia mediante la satisfacción de necesidades físicas y psicosociales y otras que promueven la realización del potencial de uno mismo.

En el ámbito laboral, "el trabajo, en vez de ser una rol social, que tiene la función de organizar y orientar el ingreso a la vida adulta, pasa al registro de "elección", a ser considerado como una expresión de autorrealización". Desidades (2014). Revista electrónica de divulgación científica de la infancia y la juventud. Recuperado de [http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4\\_DESIDADES\\_sep-2014\\_esp.pdf](http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4_DESIDADES_sep-2014_esp.pdf)

#### **b) Consideraciones sobre la realización personal**

Jung (citado por Engler, 1996) señala que la autorrealización implica desarrollar potencialidades hacia un fin (teleológico) y también es el efecto de causas primarias o condiciones antecedentes. "La autorrealización de sí mismo implica individuación y trascendencia". En la individuación, los sistemas de la psique individual logran su más completo grado de diferenciación, expresión y desarrollo. La trascendencia se refiere a la integración de los diversos sistemas del yo hacia el objetivo de la integridad y la identidad con toda la humanidad. La realización personal está relacionada con la posibilidad de la práctica de las capacidades del ser humano, de llenar sus necesidades de expresión y bienestar, cuando éste logra el máximo de su desempeño laboral, supera su propia meta, se

transforma en un aliado de la institución e identifica con los planes de la unidad, muestra una actitud positiva, aumenta su creatividad y responsabilidad en el trabajo que ejecuta. La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente.

"Autorrealización, una palabra muy ambigua y sobre todo cuando te refieres a la realización personal. Lo que hace que una persona se sienta realizada no puede ser completamente igual a lo que hace que otra persona también esté realizada". Una persona puede estar cumpliendo sus tareas y por eso puede tener altos niveles de desempeño y cumplimiento y sin embargo no sentir autorrealizada. Algunas personas se sienten satisfechas con un trabajo seguro y una familia feliz, otras personas se pueden sentir igual cuando se han pasado toda la vida viajado por el mundo, otras personas se sienten autorrealizadas por tener libertad financiera y la lista puede seguir y seguir. Warren (citado por Prado, 2015)

### **2.2.3 Involucramiento laboral**

#### **a) Definición**

"El involucramiento laboral, es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización". Palma (2004).

Según Robbins y Judge (citado por Vásquez, 2017), afirman que el involucramiento "es un proceso participativo para los trabajadores y así aumentar su compromiso con los objetivos de la organización". La lógica que subyace es que al tomar en cuenta al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autonomía y del control en sus acciones laborales, los individuos estarán más motivados, más comprometidos y dedicados con la organización, y serán más productivos y eficaces, y estarán más satisfechos y contentos con sus actividades laborales.

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral. La evolución del proceso de trabajo implica la conformación de distintas configuraciones productivas, que las empresas tienen que adecuar a las condicionantes del sistema económico en curso; la cual depende de innumerables factores; entre ellos se encuentran dos elementos relevantes donde recae el mayor peso del aparato productivo: el tecnológico y la organización del trabajo. Schvarstein (citado por Prado, 2015)

#### **b) Reciprocidad entre el individuo y la organización**

La interacción entre empleado y organización, es un proceso de reciprocidad: la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. "Contrato psicológico" (o norma de reciprocidad). "Se refiere a la expectativa recíproca del individuo y de la organización, que se extiende más allá de cualquier contrato formal de empleo". "Es un acuerdo tácito entre individuo. y organización, en el sentido de que una amplia variedad de derechos, privilegios y obligaciones, consagrados por la costumbre serán respetados y observados por las dos partes. Un contrato es una especie de acuerdo o expectativa que las personas mantienen consigo mismas y con los demás". Chiavenato (1999).

### **c) Relaciones de intercambio**

Según Chiavenato (1999), toda organización puede considerarse en términos de grupos de personas, ocupadas con el intercambio de sus recursos con base en ciertas expectativas. Prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo a cambio. "as personas están dispuestas a incurrir en ciertos costos o a hacer inversiones personales (esfuerzos) en la organización., pues esperan que la satisfacción de sus necesidades personales sea mayor que los costos, y evalúan el grado de satisfacción alcanzada y los costos mediante sus sistemas de valores. Existe siempre una relación de intercambio entre los individuos y la

organización. El individuo ingresa a la organización cuando espera que su satisfacción sea mayor que sus esfuerzos personales. La organización espera que la contribución de cada individuo sobrepase los costos de tener personas en la organización; la organización espera que los individuos contribuyan con más de lo que ella les brinda.

#### **d) Incentivos y contribuciones**

"Los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales". Chiavenato (1999).

Los incentivos: son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, etc.). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. Chiavenato (1999).

"Las contribuciones: son pagos que cada trabajador hace a la organización (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, etc.). Cada contribución tiene un valor de utilidad que varía según la organización". Chiavenato (1999).

Equilibrio organizacional: Refleja el éxito de la organización en cuanto a remunerar a sus empleados con incentivos adecuados y los motiva a seguir haciendo contribuciones a la organización, con lo

cual garantiza su supervivencia y su eficacia. Cada trabajador sólo mantendrá su participación en la organización en cuanto los incentivos que se le ofrecen sean iguales o mayores que las contribuciones que se le exigen. Chiavenato (1999).

#### **2.2.4 Supervisión**

##### **a) Definición**

Si acudimos a la Real Academia Española (2001), tenemos que supervisión, "se entiende como acción y efecto de supervisar; y supervisar como ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros".

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

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada

día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

### **b) Objetivos de la supervisión**

Según Cano (citado por Olivares, 2014). Los cuatro objetivos básicos de la supervisión son:

- a. Enseñanza y formación permanentes.
- b. Ofrecimiento de servicios de calidad.
- c. Socialización del profesional.
- d. Elevar el nivel teórico y práctico de las actuaciones.

### **c) Supervisión en la organización**

Bajo el punto de vista dinámico, la supervisión se entiende como los esfuerzos llevados a cabo por la escuela con el objeto de llevar a los maestros y demás personas que tienen a su cargo el desarrollo y la conducción del proceso educativo a ejercer un liderazgo que tienda al perfeccionamiento del mismo. Nérici, (citado por Olivares, 2014)

La supervisión educativa es la que tiene como objetivo primordial enseñar, formar y ayudar a mejorar el conocimiento a los trabajadores, o a aquellos que están en fase de formación para convertirse en profesional. Cano (citado por Olivares, 2014)

La supervisión que se lleva a cabo con los alumnos es básicamente educativa, ya que su objetivo prioritario es participar en la formación del estudiante. Cano (2006). En el ámbito profesional también se da

la aplicación de la supervisión eminentemente educativa. En este caso la supervisión está insertada en la organización a nivel de staff, bien a nivel de contratación exterior para llevar a cabo la supervisión con el objetivo de colaborar en la formación de los trabajadores que trabajan en dicha organización. La supervisión educativa ofrece los recursos que permiten a los trabajadores realizar su trabajo con eficacia, ayuda a mantener profesionalización y a consolidar la identidad profesional. Como resultado de la supervisión educativa, el trabajador está en una mejor posición de hacer una autoevaluación de sus actuaciones. Aprende cuál es la diferencia entre la práctica adecuada y la no adecuada, y es capaz de hacer una autocrítica. El supervisor tiene la responsabilidad de crear un ambiente que favorezca el aprendizaje, saber qué es lo que el trabajador ha de aprender, y cómo enseñarlo.

### **2.2.5 Comunicación**

#### **a) Definición**

Según Palma (2004). "La comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma".

Comunicación, es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye

uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”. Chiavenato (2006).

El concepto de comunicación incluye todos aquellos procesos por los cuales las gentes se influyen mutuamente. También explican cómo las anormalidades de conducta pueden considerarse disturbios en la comunicación. Bateson y Ruesch, (1965).

“La comunicación es un principio organizador de la naturaleza que conecta a las criaturas vivientes entre sí...”. "La comunicación tiene como mediadores tres propiedades de la materia viva: “Input” (Percepción), Funciones centrales (Memoria y Toma de decisiones) y por último un “Output” (Expresión y acción)".

#### **b) Componentes de la comunicación**

"La comunicación en las organizaciones representa la más poderosa herramienta para alinear y orientar todas las prácticas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes". "La comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad". "La comunicación no define el clima laboral, pero contribuye enormemente en su mejora. Tal como no es posible tener una buena

relación sin un buen diálogo, tampoco es posible tener un buen clima organizacional sin una buena gestión de la comunicación". Rodríguez, citado por Prado, 2015).

"No hay organización que no tenga comunicación interna. La comunicación interna existirá igual, se gestione o no se gestione. Si no se gestiona, aparecerá en la forma de rumores negativos, 17 conversaciones destructivas y muchos otros emergentes que impactarán, directamente, sobre el clima". Schermerhon (citado por Prado, 2015)

Se espera que las personas tengan acceso y compartan información necesaria y útil sobre la organización, sus procesos, resultados y tareas, contribuyendo al mejor desempeño. La comunicación tiene relación con el nivel del cargo que desempeñan las personas, de acuerdo con esto será de carácter impersonal o abierto, amistosa y agradable. La calidad en la comunicación determina un acceso a la misma. Serrato (2011)

Berlo (1987). "La comunicación surge de la necesidad de una persona o grupo de enviar un mensaje, es decir, una traducción de ideas en un código simbólico que es conocido por ambas partes."

"Para esto, debe existir un medio por el cual se transmite el mensaje, denominado canal y una persona o grupo que reciba, también llamado receptor".

Para los modelos lineales las etapas básicas en el proceso de comunicación humana son:

1. Decisión sobre el mensaje;
2. Codificación del mensaje deseado;
3. Transmisión de información;
4. Recepción del mensaje; y
5. Decodificación e interpretación del mensaje. Berlo (1987).

Los modelos circulares añaden:

1. El role-taking y el feedback;
2. El contexto;
3. La interacción; y
4. La relación social.

Berlo (1987). Independientemente del modelo utilizado podemos considerar que los elementos necesarios en el proceso comunicativo son:

1. Emisor y receptor.

Según el modelo de Shannon y Weaver (1949), "el emisor es una fuente que posee más o menos complejidad, mientras que el receptor se trata de un órgano de llegada." De acuerdo con Berlo (1987), la fuente es "alguna persona o personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación". Según Hervás (1998),

el emisor es "el que emite el mensaje", mientras que el receptor es el destinatario del mensaje".

## 2. Mensaje.

Podemos considerar el mensaje como “la expresión escrita, verbal o no-verbal de una idea, un sentimiento o una emoción relativa a un referente real o abstracto (presente o ausente), utilizando, para ello, un código común para las personas que participan en el acto comunicativo”. Hernández y Garay (2005).

Para Berlo (1987) el mensaje es “La expresión de las ideas (contenido), de una forma determinada (tratamiento) y mediante el empleo de un código.”

## 3. Codificación y descodificación.

Berlo (1987) define el código como "Todo grupo de símbolos que puede ser estructurado, de manera que tenga algún significado para alguien". Para Hervás (1998, p. 14), el código es "El conjunto de signos y reglas que se emplean y combinan", o también, "El conjunto de conocimientos comunes que poseen el emisor y el receptor".

Para Serrano (1992) la codificación es " Un proceso de producción de mensaje por el emisor", mientras que el término "descodificar" significa "La re-traducción del mensaje con el fin

de extraer su significado; es el uso del código por el receptor para interpretar el mensaje".

#### 4. Retroalimentación.

La retroalimentación, es “la información consecuenta a la comunicación y que permite que el emisor original cambie, modifique o altere las subsiguientes comunicaciones y/o comportamientos en función de las influencias ya producidas o que se tiene intención de producir en el entorno comunicativo”. Hernández y Garay (2005).

La retroalimentación o feedback es según McQuail (1997) "Cualquier proceso mediante el cual el comunicador obtiene información acerca de si, y cómo, el pretendido destinatario ha recibido de hecho el mensaje". Esta información puede favorecer la variación de la conducta de comunicación ulterior.

Para Serrano (1992), “El contexto está formado por un grupo de factores de carácter psicológico, sociológico y físico, que conforman el entorno en que se desarrolla el acto comunicativo (relación + transmisión)”. Dentro de él se distinguen el contacto, el referente y el entorno ecológico, biológico, sociológico y psicológico de la relación.

Para Hervás (1998), el contexto es "El conjunto de datos y circunstancias que condicionan o rodean al mensaje, emisor.”

## 5. Canal.

Para Serrano (1992), “El canal es el medio físico gracias a cuya estructuración, se transmite el mensaje, a diferencia del contexto que alude a la situación en que el mensaje es producido por el emisor e interpretado por el receptor”

Berlo (1987) define el canal como, formas de encodificar y decodificar mensajes, vehículos de mensajes, y medio de transporte. Por su parte Shannon y Weaver (1949) lo considera como una vía de circulación.

"Por canal de comunicación podemos considerar el medio a través del cual se propaga la comunicación, también se podría considerar canal a las personas que transmiten una comunicación ajena".  
Hernández y Garay (2005).

### **c) Consideraciones de la comunicación**

En el contexto clínico, los fenómenos interactivos y comunicativos han sido estudiados por Haley, Weakland y Bateson que junto a Watzlawick, Beavin y Jackson (1971), estudiaron de forma sistemática la comunicación humana y a partir de algunos principios elementales de la cibernética y la Teoría General de Sistemas, llegaron a establecer los siguientes axiomas básicos de la comunicación. Watzlawick (1997):

1. "Es imposible no comunicar", la no conducta no existe, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás. Actividad o inactividad, palabras o silencio, siempre influyen sobre los demás con valor de mensaje, quienes también responden a lo que entendieron del mensaje.
2. "En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores". Expresamos en el vínculo comunicativo, la forma de ser que tenemos y la visión de la relación de la otra persona. El nivel de contenido de un mensaje transmite la información y el relacional transmite el tipo de relación que quiero lograr con mi interlocutor, delimita el tipo de relación deseable.  
  
"En una comunicación eficaz se plantea como vital, la capacidad para metacomunicarse, esto significa hablar de la comunicación pues a veces solo existen falsos desacuerdos".
3. "La naturaleza de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes".
4. "La comunicación humana implica dos modalidades, la digital - lo que se dice- y la analógica -cómo se dice-". El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica

pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

5. "Los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella".

Las relaciones complementarias están basadas en la complementariedad de la conducta de uno de los participantes en relación con la conducta del otro. Existen dos posiciones distintas, uno ocupa la posición primaria o superior y el otro la secundaria o inferior.

Las relaciones simétricas por su parte, se basan en la igualdad y pueden ser el resultado de un contexto (hermanos, esposos, amigos, trabajadores del mismo equipo) y del estilo propio de una dada particular.

"El planteamiento de estos axiomas rompe con la visión unidireccional o lineal de la comunicación. De alguna manera, los axiomas marcan el inicio para comprender que la comunicación es algo más complejo que acciones y reacciones; y debe pensarse desde un enfoque de intercambio". Así entonces, "La comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla a nivel de un intercambio".

## 2.2.6 Condiciones laborales

### a) Definición

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

Las condiciones laborales: son un factor importante de análisis en la problemática de cualquier organización referido a los elementos que determinan y propician el cumplimiento de las tareas ocupacionales así como a las situaciones que viven los trabajadores; incluye la duración del trabajo, la organización y contenido del mismo, los servicios sociales y remuneraciones entre otras. Se incluye la higiene y la seguridad en el trabajo; prácticas y principios administrativos; jornadas laborales.

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición, un término que procede del vocablo latino "conditio". El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. Ramón (citado por Prado, 2015)

"La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral". "El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el

bienestar y la salud del trabajador". Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). Robbins (citado por Prado, 2015)

#### **b) Condiciones ambientales de trabajo**

Chiavenato (1999). El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales. Organización informal, estatus, etc.

La higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo: condiciones ambientales de trabajo, aunque no descuida en su totalidad los otros dos grupos. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo". "Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas. Chiavenato (1999)

### ***Iluminación***

No se trata de la iluminación general, sino de la cantidad de luz en el punto focal de trabajo. La iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. Un sistema de iluminación debe cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser suficiente
- b. Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.
- c. Estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones. Chiavenato (1999).

### ***Ruido***

"El ruido se considera un sonido o barullo indeseable". El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente de sonido, y se mide en ciclos por segundo. La intensidad del sonido se mide en decibelios. La evidencia y las investigaciones realizadas muestran que el ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo. Sin embargo, la influencia del ruido sobre la salud del empleado y principalmente sobre su audición es poderosa. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de audición. Chiavenato (1999)

El efecto desagradable de los ruidos depende de:

- a. La intensidad del sonido.
- b. La variación de los ritmos e irregularidades.
- c. La frecuencia o tono de los ruidos.

"El nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es 85 decibelios. Por encima de esta cifra, el ambiente se considera insalubre". Chiavenato (1999)

El control de ruidos busca la eliminación o, al menos, la reducción de los sonidos indeseables. Los ruidos industriales pueden ser:

- a. Continuos (máquinas, motores o ventiladores).
- b. Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- c. Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales). Chiavenato (1999)

Los métodos más ampliamente utilizados para controlar los ruidos en la industria pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:

- a. Eliminación del ruido en el elemento que lo produce.
- b. Separación de la fuente del ruido.
- c. Aislamiento de la fuente del ruido dentro de muros a prueba de ruido.

d. Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos. e. Equipos de protección individual, como el protector auricular. Chiavenato (1999).

**c) Condiciones atmosféricas**

*Temperatura*

Existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, como en el caso de proximidad de hornos siderúrgicos, de cerámica y forjas. En el otro extremo, existen cargos cuyo sitio de trabajo exige temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo. Chiavenato (1999).

**d) Seguridad en el trabajo**

"La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo". Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras,

cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto. Chiavenato (1999).

La seguridad en el trabajo, tiene áreas básicas de actividad, que son las siguientes:

***Prevención de accidentes.*** La seguridad busca minimizar los accidentes de trabajo.

***Prevención de robos.*** Servicio de vigilancia de cada empresa tiene características propias. Además, las medidas preventivas debe revisarse con frecuencia para evitar la rutina.

***Prevención de incendios.*** La prevención y el combate de incendios, sobre todo cuando hay mercaderías, equipos e instalaciones valiosas que deben protegerse, exigen planeación cuidadosa. Disponer de un conjunto de extintores adecuados, conocer el volumen de los depósitos de agua, mantener un sistema de detección y alarma y proporcionar entrenamiento al personal (brigadas especializadas) son los puntos clave.

Todas las actividades dentro del ámbito organizacional, son importantes para obtener, aplicar y mantener las habilidades y actitudes, capaces de asegurar la eficiencia y eficacia organizacional. Sin embargo, existen otras actividades paralelas, igualmente

necesarias, para asegurar la disponibilidad de las habilidades y las actitudes de la fuerza de trabajo. Los “programas de seguridad y de salud”, constituyen algunas de estas actividades paralelas, esenciales para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas de los recursos humanos. Chiavenato (1999)

Desde un enfoque de administración de recursos humanos, la “higiene y seguridad en el trabajo” constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza de trabajo eficiente". "La higiene y la seguridad vienen a ser dos actividades muy interrelacionadas, para garantizar condiciones personales y físicas de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los trabajadores. Chiavenato (1999)

***Plan de seguridad en el trabajo.*** El plan de seguridad parte del principio de que la “prevención de accidentes” es alcanzar por la aplicación de medidas de seguridad adecuadas y que solo pueden aplicarse de manera eficaz, con un trabajo de equipo.

Un plan de seguridad, deberá abarcar los aspectos siguientes:

- La seguridad es responsabilidad del departamento de personal.
- Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determina los medios materiales preventivos.

- La seguridad no debe quedar restringida solo al área de producción. Las oficinas, los almacenes, etc., también ofrecen riesgos que afectan a la organización.
- Los problemas de seguridad, perjudican la adaptación del hombre al trabajo (selección del personal), la adaptación del trabajo al hombre (nacionalización del trabajo) y los factores socio psicológicos; por tal motivo, ciertas empresas vinculan la seguridad a la selección de relaciones industriales.
- La seguridad en el trabajo, se encarga de dar capacitación al personal; controlar el cumplimiento de normas de seguridad; revisión periódica de los equipos de seguridad; de los primeros auxilios; de la selección, adquisición y distribución de medios de seguridad (anteojos, guantes, botas, ropa, etc.)". Chiavenato (1999)

***Prevención médica.*** La prevención médica se define como la actividad que establece el control de las enfermedades endémicas y contagiosas en los locales de trabajo de la empresa.

Entre sus funciones están las siguientes:

- Inmunización obligatoria contra tétanos, viruelas, etc.
- Otras exigencias de acuerdo con las necesidades regionales;
- Examen radiológico del tórax y control de dolencias pulmonares;
- Control de dolores propios de la edad o crónicos;

- Control odontológico periódico;
- Campana para el uso de flúor en la prevención de caries;
- organización de programas coordinados con otros órganos interesados en la conservación de la salud;
- Divulgación de datos e información, referentes a la salud, de acuerdo con los medios y técnicas sanitarias. Chiavenato (1999)

### ***Prevención sanitaria***

- Mantenimiento de las condiciones de salubridad en el trabajo.
- Continuas supervisiones de los locales de trabajos de la empresa para averiguar su seguridad industrial y sus condiciones sanitarias; conservación de requisitos básicos de higiene: tratamiento del agua, dar un destino conveniente a los desechos y basuras, control de las plagas transmisoras de enfermedades (ratones, moscos, etc.);
- Evaluación de las condiciones sanitarias de habitaciones, dormitorios, bares y restaurantes, etc.;
- Inspección de comedores y locales de almacenamiento, tratamiento y conservación de alimentos; y
- Evaluación de las condiciones sanitarias de las residencias anexas a la empresa. Chiavenato (1999)

***Medicina ocupacional.*** Una vez adaptado en trabajador a su función, debe protegerse de cualquier condición adversa a su

salud. Es conveniente que tenga un buen ambiente de trabajo para que desarrolle sus aptitudes físicas y psicológicas en el óptimo desempeño de su función.

Para la promoción y el mantenimiento de la salud, se estudian diversos procedimientos que evitan al trabajador desarrollar su actividad en un ambiente malsano. La Salud Ocupacional mediante estudios de fisiología del trabajo y toxicología industrial colabora con ese propósito. Entre los estudios que se tienen en cuenta están:

- Inspección de los ambientes de trabajo para conocer sus condiciones de ejecución y analizar sus efectos en la salud de los empleados.
- Cooperación con la selección de Seguridad Industrial en la: Orientación para el empleo de EPI (Equipo de Protección Individual); prevención de accidentes; participación en las CIPAs (Comisión Interna de Prevención de Accidentes).
- Servicio de emergencia: Socorro a las víctimas de accidentes; atención médica de urgencias a los empleados, durante la jornada de trabajo; Conserjería médica para que el trabajador visite su médico particular al médico del INPS.
- Entrenamiento de empleados con la explicación de primeros auxilios y la prevención de enfermedades.

- Estadística Medica: Organizar y evaluar datos por enfermedad y muerte y averiguar si tienen alguna relación con la actividad profesional.
- Realización de exámenes médicos: Para admisión; periódicos; especiales.
- Control de ausentismo: Estudiar las causas de ausencia por enfermedad; Plantación de medidas de control.
- Participación en los programas oficiales (INPS) de rehabilitación profesional.
- Intercambio. Vinculación con otras entidades ligadas a la medicina del trabajo y prevención social para sugerir medidas de aprovechamiento de los recursos médicos comunitarios.
- Formación y entrenamiento del personal especializado; cursos; propaganda escogida de información científica. Chiavenato (1999).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

El nivel de clima laboral en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017, es Favorable.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

El nivel del clima laboral en el factor Realización personal en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017, es Medio.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento laboral en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Medio.

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Medio.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

La presente investigación sigue un diseño no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que los diseños no experimentales se aplican al estudio que se realizan sin manipulación deliberada de variables y solo se observan fenómenos naturales para después analizarlos. Así mismo los autores antes mencionados señalan que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado, de igual forma Hurtado (2010) establece que en el diseño transversal el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo.

### **4.2 Población y muestra**

#### **a) Población**

En la presente investigación tenemos como población universal a todo el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona de Piura.

#### **b) Muestra**

Para esta investigación se contó con una muestra de 30 trabajadores de la Institución Educativa Selmira de Varona de Piura., conformada por personal directivo, personal administrativo, personal docente y personal de servicios.

### **4.3 Definición y operacionalización de la variable**

#### **Clima laboral**

##### **a) Definición conceptual:**

Según 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.

##### **b) Definición operacional:**

El clima laboral es evaluado a través de una escala que considera las siguientes áreas: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

VARIABLE	ÁREAS	ITEMS	NIVEL
Clima laboral	Realización personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Involucramiento laboral	2,7,12,22,27,32,37,42,47	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Comunicación	4,9,14,19,24,34,39,44,19	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable

#### 4.4 Técnica e instrumentos

##### a) Técnica:

En la investigación se empleará la técnica de encuesta.

##### b) Instrumento:

El instrumento utilizado fue la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, 2004.

## *Escala Clima Laboral CL-SPC*

### *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	: Trabajadores con dependencia laboral
Significación	: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Tipificación	: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

### *Descripción*

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final 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, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

### ***Confiabilidad y validez***

En la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas (entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento.

## **4.5 Plan de análisis**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, el procesamiento para el

análisis de los datos se utilizó las técnicas de análisis estadístico descriptivo, como son el uso de tablas de distribución de frecuencias porcentuales y figuras. También se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2010 para el procesamiento de la información.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SELMIRA DE VARONA. PIURA, 2017”

PROBLEMA	VARIABLE	INDICADORES	OBJETIVO	HIPOSTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
Cuál es el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017.	Clima laboral	Realización personal	OBJETIVO GENERAL  Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017.	HIPOTESIS GENERAL  El nivel de clima laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017, es favorable.	TIPO DE INVESTIGACIÓN  Cuantitativa	Encuesta
		Involucramiento laboral	OBJETIVOS ESPECÍFICOS  Determinar el nivel de clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS  El nivel del clima laboral en el factor Realización personal en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017, es Medio.	NIVEL  Descriptivo	INSTRUMENTO  Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, 2004.
		Supervisión	Determinar el nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.	DISEÑO:  No experimental, descriptivo de corte transversal transeccional.	
		Comunicación	Determinar el nivel de clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.	El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017, es Favorable.		
		Condiciones laborales	Determinar el nivel de clima laboral en el			

			<p>factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017.</p>	<p>2017 es Medio.</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.</p> <p>El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Medio.</p>	
					<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>El personal de la IE Selmira de Varona. Piura, 2017.</p>
					<p><b>MUESTRA</b></p> <p>Personal directivo</p> <p>Personal Administrativo</p> <p>Personal docente</p> <p>Personal de servicios</p>

#### **4.7 Principios éticos**

Se respetó la dignidad humana, confidencialidad y privacidad, de tal manera que se tomó en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales. Así mismo se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación teniendo en cuenta que ellos tienen derecho a acceder a sus resultados. Se contó con la autorización de las autoridades de la institución previa a la aplicación del cuestionario, se les explicara a los encuestados los objetivos de la investigación. Por otro lado se mantuvo la integridad científica declarando los conflictos de intereses que pudieron afectar el curso de su estudio o la comunicación de sus resultados. Finalmente se contó con el consentimiento informado y expreso para el uso de la información, de manera que se si se rechaza la participación se les excluirá del estudio sin ningún perjuicio para ellos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

TABLA I

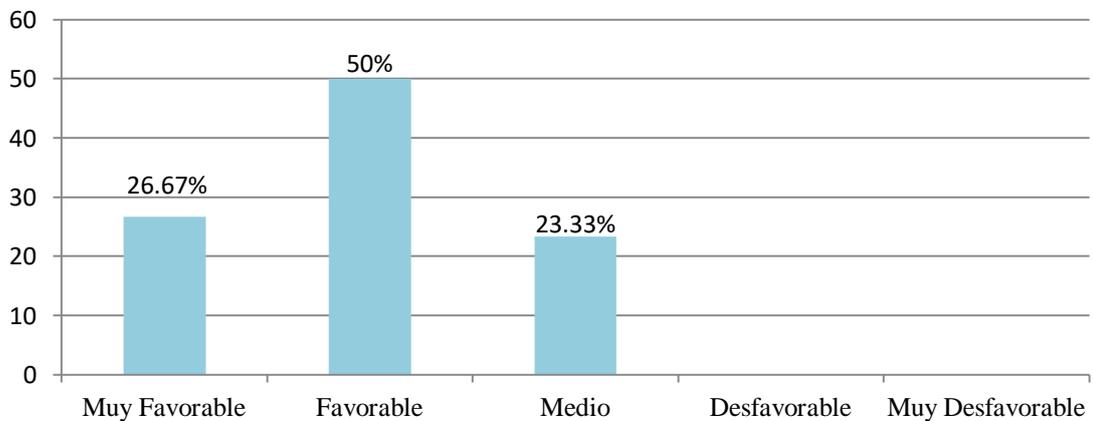
Nivel de Clima Laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	8	26,67%
Favorable	15	50,00%
Medio	7	23,33%
Desfavorable	0	0,00%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 01

Nivel de Clima Laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla I y Figura 01:

En la Tabla I y Figura 01, se observa que el 26,67% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, el 50% se ubica en la categoría Favorable, y el 23,33% se ubica en la categoría Medio de Clima Laboral.

TABLA II

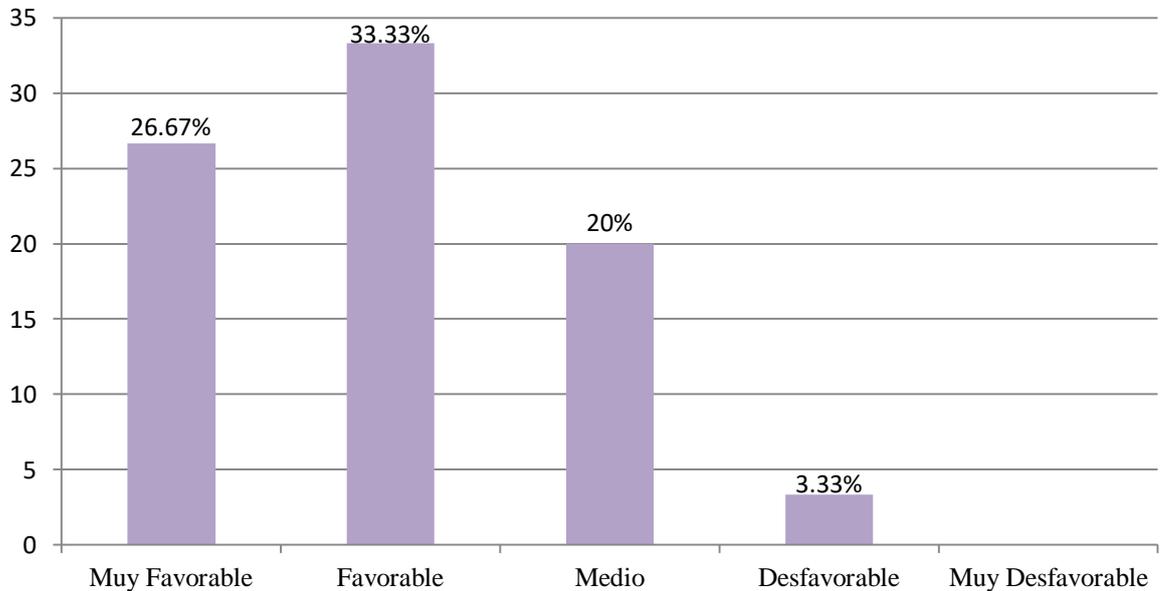
Nivel de Clima Laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	%
Muy Favorable	8	26,67%
Favorable	15	50,00%
Medio	6	20,00%
Desfavorable	1	3,33%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 02

Nivel de Clima Laboral en el factor Realización Personal del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla II y Figura 02:

En la Tabla II y Figura 02, se observa que el 26,67% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, un 33,33% se ubica en la categoría Favorable, el 20% se ubica en la categoría Medio y el otro 3,33% se ubica en la categoría Desfavorable en el factor de Realización Personal.

TABLA III

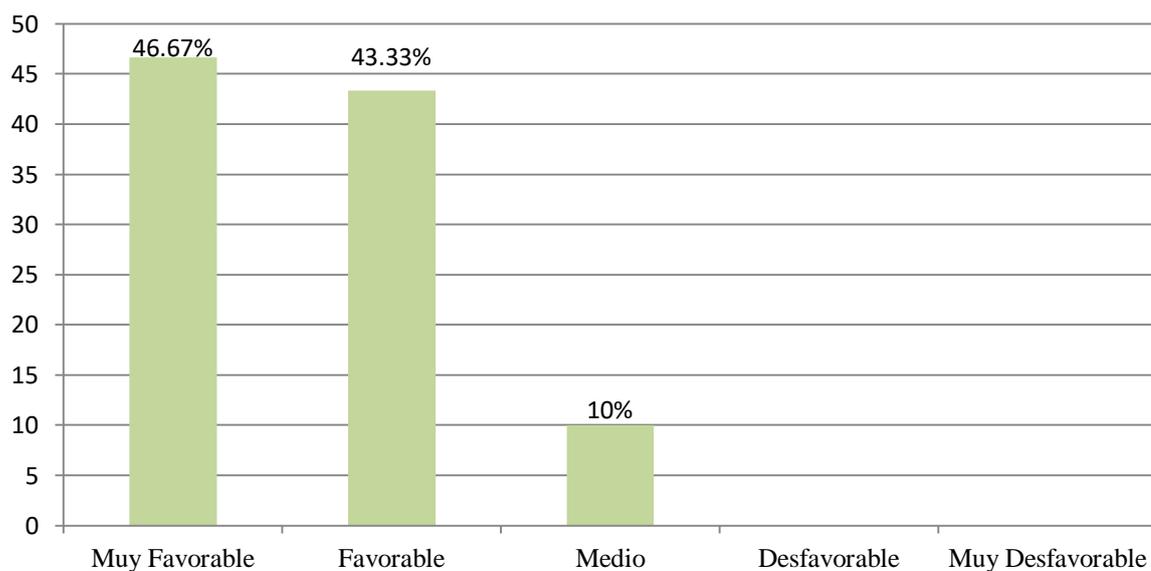
Nivel de Clima Laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	14	46,67%
Favorable	13	43,33%
Medio	3	10,00%
Desfavorable	0	0,00%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 03

Nivel de Clima Laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla III y Figura 03:

En la III Tabla II y Figura 03, se observa que el 46,67% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, el 43,33% se ubica en la categoría Favorable, y un 10% de ubica en la categoría Media en el Factor de Involucramiento Laboral.

TABLA IV

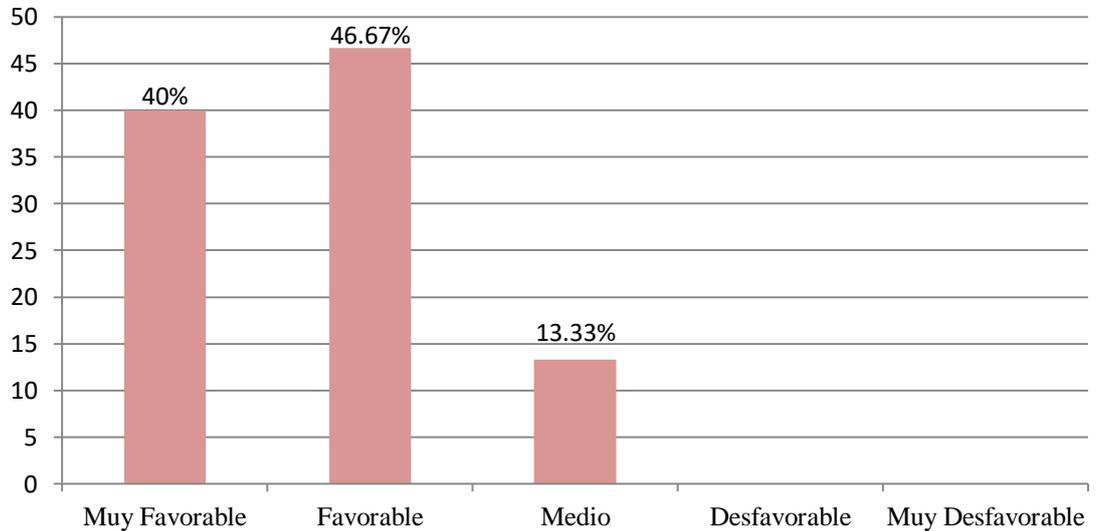
Nivel de Clima Laboral en el factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	12	40,00%
Favorable	14	46,67%
Medio	4	13,33%
Desfavorable	0	0,00%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 04

Nivel de Clima Laboral en el factor Supervisión del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla IV y Figura 04:

En la Tabla IV y Figura 04, se observa que el 40% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, el 46,67% se ubica en la categoría Favorable y el 13,33% se ubica en la categoría Media en el Factor de Supervisión.

TABLA V

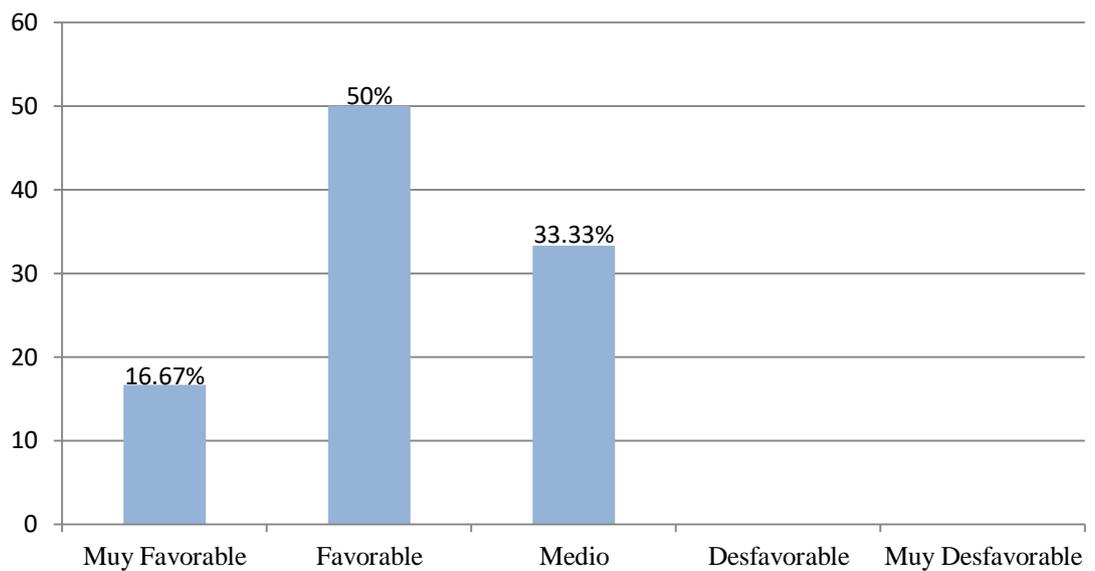
Nivel de Clima Laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	5	16,67%
Favorable	15	50,00%
Medio	10	33,33%
Desfavorable	0	0,00%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 05

Nivel de Clima Laboral en el factor Comunicación del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla V y Figura 05:

En la Tabla V y Figura 05, se observa que el 16,67% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, el 50% se ubica en la categoría Favorable, y el otro 33,33% se ubica en la categoría Medio en el factor Comunicación.

TABLA VI

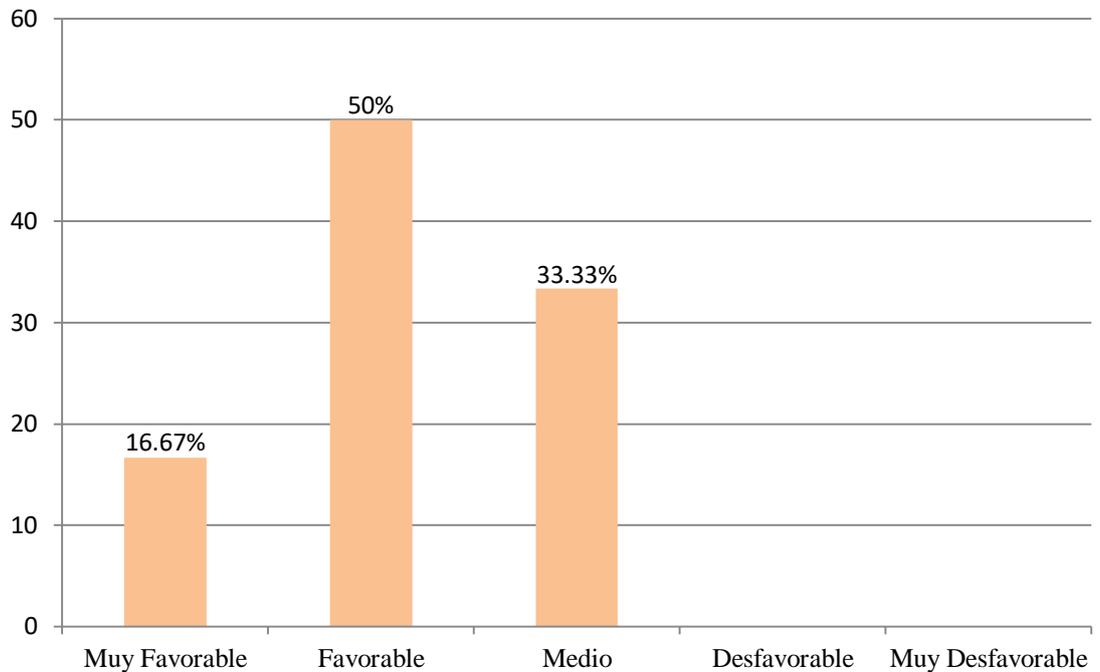
Nivel de Clima Laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	5	16,67%
Favorable	15	50,00%
Medio	10	33,33%
Desfavorable	0	0,00%
Muy Desfavorable	0	0,00%
Total	30	100%

*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

FIGURA 06

Nivel de Clima Laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017.



*Fuente: Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. CL-SPC, 2004.*

Descripción Tabla VI y Figura 06:

En la Tabla VI y Figura 06, se observa que el 16,67% del personal se ubica en la categoría Muy Favorable, el 50% se ubica en la categoría Favorable y el 33,33% se ubica en la categoría Medio en el factor de Condiciones Laborales.

## 5.2 Análisis de resultados

El objetivo de la presente investigación, es determinar el Clima Laboral del personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; donde se obtuvo una categoría de Clima laboral Favorable según la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Este resultado da significación de una percepción favorable de los trabajadores con respecto a su ambiente laboral, viéndolo como un ambiente propicio con oportunidades de mejora, ya que las convicciones laborales resultan consistentes con una cultura institucional fuerte. Este resultado coincide con el resultado obtenido en el estudio de Montoya (2015) Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la IE PNP Santa Rosa de Lima, 2015; donde se obtuvo que el nivel de Clima laboral es favorable.

En relación a los factores; en el factor de Realización Personal, se obtuvo la categoría favorable. Este factor representa la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece para el desarrollo personal y profesional a futuro. Esto quiere decir que existen oportunidades de progresar en la institución, y que las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse en la institución. Palma (2004). La autorrealización es una necesidad que motiva el comportamiento de cada persona, y una vez realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando nuestra autoestima. Maslow (citado por Engler, 1996).

En el factor Involucramiento laboral, se obtuvo una categoría Muy favorable. Este factor representa la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización Palma (2004). Esto quiere decir que se siente compromiso e identificación por parte de los trabajadores y se consideran un factor clave para el éxito de la organización. Los individuos están más motivados, más comprometidos y se sienten libres de participar en aquellas decisiones que inciden en su actividad productiva y que involucran su compromiso para los buenos resultados de la organización. Schvarstein (citado por Prado, 2015)

En el factor Supervisión, se obtuvo una categoría Favorable. Esta área representa la apreciación de la funcionalidad y significación de superior en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para áreas que forman parte de su desempeño diario Palma (2004). Esto quiere decir que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

En el factor Comunicación, se obtuvo una categoría Favorable. Esta área representa la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios de la misma (Palma, 2004). Lo que significa que se cuenta con acceso y fluidez de información necesaria para cumplir con el trabajo. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social". Chiavenato (2006).

En el factor de Condiciones laborales, que es el área de reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Palma (2004); se obtuvo una categoría Favorable. Lo que indica que las condiciones laborales son adecuadas para la realización satisfactoria del trabajo ya que se dispone de tecnología que facilita el trabajo. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.

## **Contrastación de hipótesis**

### **Se aceptan**

El nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017, es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.

### **Se rechazan**

El nivel del clima laboral en el factor Realización personal en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017, es Medio.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento laboral en el personal de la Institución Educativa IE Selmira de Varona. Piura, 2017 es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017 es Medio.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017 es Medio.

## **VI. CONCLUSIONES**

En nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona, Piura, 2017; es favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Realización personal en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; es Muy Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; es Favorable.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la Institución Educativa Selmira de Varona. Piura, 2017; es Favorable.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

Para el área de psicología:

Reforzar las actividades que se realizan dentro de la institución para mantener el nivel Favorable y Muy favorable que se ha obtenido de clima laboral, a través de los talleres de integración, sensibilización, comunicación y actividades de trabajo en equipo que se vienen realizando dentro de la institución.

Optimizar las competencias de liderazgo y manejo de personal a través de capacitaciones o talleres de desarrollo personal.

Para el área directiva:

Implementar un programa de desarrollo personal en los trabajadores, con el objetivo de aprender nuevas habilidades.

Instaurar, como parte de una política de evaluación y mejora continua, la realización de una evaluación de Clima laboral, una vez al año y durante el mes de Mayo, para mantener un control de nivel del mismo, y poder realizar acciones de mejoramiento en los factores que demuestren debilidades para el clima laboral.

## 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). Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.
- Ayosa, M. (2017). *Diagnóstico del clima laboral en la unidad operativa de transporte de la OCIYSG – UNO – 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1080/ADM-AYO-SIL-17.pdf?sequence=1>
- Bateson, G.; Ruesch, J. (1965). *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*, Paidós, Barcelona.
- Berlo, D. K. (1987). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y la práctica*. Buenos Aires: El Ateneo. 15ª edición.
- Bonilla, K. (2014). *Percepción de los docentes referentes al clima organizacional de la escuela tecnológica de la Universidad Nacional de Piura 2014*. (Tesis de maestría, Universidad de Piura, Perú). Facultad de Ciencias de la Educación. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1985/MAE\\_EDUC\\_123.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1985/MAE_EDUC_123.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brunet, L. (1999) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México. Trillas.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cano, A. (2006). *La supervisión profesional*.
- Chiaventato, I. (1999) *Administración de recursos humanos. Interacción entre personas y organizaciones*. 5ta edición. McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. 5ta. Ed. McGraw. Hill, Colombia.
- Constanza, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Escuela de ciencias sociales, artes y humanidades. Programa de psicología. UNAD. Colombia.
- Contreras, D. y Jiménez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Dinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Recuperada de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11983/52982530-2016.pdf?sequence=9>
- Engler, B. (1996). *Introducción a las teorías de la personalidad*. México: McGraw-Hill, pág. 356-363.  
Recuperado de <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/autorrealizacion#mUOeoZWgEwm9kmEe.99>
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. . (Tesis de maestría, Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú).  
Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/614/farfan\\_mm.pdf;jsessionid=9567454B3451F74C4D0A7FB9EDE60032?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/614/farfan_mm.pdf;jsessionid=9567454B3451F74C4D0A7FB9EDE60032?sequence=1)
- Forehand, G. y Gilmer, H. (1964). Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional. *Boletín psicológico*, 62, p'ag. 361-382.
- García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Cuadernos de administración. Universidad del Valle, Colombia.

- Grisez, G y Shaw, R. (1993). *Ser Persona*. (Curso de Ética), Ed. Rialp, S. A., Madrid, pág. 43-49.
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España.
- Gorrochotegui-Martell, A. (2011). *Un modelo de "coaching" en directivos escolares*. Recuperado de <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1929/2516>
- Guzmán, B. (2015). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en los I.S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora*. (Tesis de doctorado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú) Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE\\_DOCT\\_EDU\\_BLANCA.GUZMAN\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE_DOCT_EDU_BLANCA.GUZMAN_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf)
- Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Playor.
- Hernández, A., y Garay, O. (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. En A. Hernández Mendo (Coord.) *Psicología del deporte. Fundamentos Vol. I Fundamentos*. (pp. 199-265). Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Koontz, H. (1994). *Administración una perspectiva global*. (10<sup>a</sup> ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- La importancia del trabajo en la transición hacia la vida adulta. (2 de Setiembre de 2014). Desidades, *Revista electrónica de divulgación científica de la infancia y la juventud*. 4<sup>o</sup> edición. Recuperado de [http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4\\_DESIDADES\\_sep-2014\\_esp.pdf](http://desidades.ufrj.br/wp-content/uploads/2014/10/4_DESIDADES_sep-2014_esp.pdf)

- Litwin, G, y Stringer, H, (1998). *Organizational Climate*. Documento de Harvard University Press. Boston.
- Mafla, J. (2015). "*Síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral en personal docente de la unidad educativa pública de la ciudad de Quito en el año 2015*". (Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.) Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7651/1/T-UCE-0007-49pg.pdf>
- Maish, E. (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Revista de Investigación en Psicología*. Universidad UNMSN.
- McQuail, D., Whindahl, S. (1997). *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra (EUNSA). 3ª edición (1º edición 1984).
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y Clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa De Lima, 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya\\_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, E. (2015). "*Medición de clima organizacional en el colegio Cambridge de Huehuetenango*." (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>
- Neugarten, B. (1968). *Edad media y envejecimiento*. Prensa académica de la Universidad de Chicago.
- Olivares, N. (2014). *Los instrumentos de gestión educativa y su relación con el desempeño docente en la Institución educativa César Vallejo de Pamplona Baja del distrito de San Juan de Miraflores, Ugel N°01, 2014*. (Tesis de maestría. Universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima,

Perú). Recuperado de  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/985/TM%20CE-Ev%20044%202014.pdf?sequence=1>

Palma. S. (2000) Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol. 3, N° 1 Lima: UNMSM.

Palma. S. (2004). *Escala clima laboral CL.SPC*. Manual. 1° edición. Lima, Perú.

Panta, E. (2015) *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica. Piura, Perú*. (Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Piura, Perú). Recuperada de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/367/ADM-BAY-RUI-15.pdf?sequence=1>

Prado, C. (2015). *Relación entre el Clima Laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Perú). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.<sup>a</sup> ed.). Madrid, España: Autor.

- Ruesch, J. y Bateson, G. (1984). *Individuo, grupo y cultura: Una reseña de la Teoría de la Comunicación Humana. Comunicación*. La matriz social de la Psiquiatría. Barcelona: Paidós.
- Ruesch, J. (1980). *Communication and psychiatry*. En H. L. Kaplan, A. M. Freedman, y B.J. Sadock (Eds). *Comprehensive textbook of psychiatry*. Baltimore: Williams y Wilkins.
- Serrato, M. (2011). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia LTDS. (Tesis de licenciatura, Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia) Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1>
- Shannon, C. y Weaver, W. (1949) *La teoría matemática de la comunicación*. Urbana: Universidad de Prensa de Illinois.
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca. Facultad de ingeniería comercial). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>
- Vásquez, S. (2017). *Diagnóstico del clima organizacional de una institución educativa privada de Piura en base a un modelo antropológico del funcionamiento de las organizaciones*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales). Programa Académico de Administración de Empresa. Piura, Perú. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2894>
- Vega, F., Catalán M. y López L. (2010). El rol de las campañas de comunicación en la promoción de la salud y la prevención de lesiones en salud laboral. *Revista Española de Comunicación en Salud*. 1(2) págs. 137-154.

Watzlawick, P., Helmick, J. y Jackson, D. (1983). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Watzlawick, P., Bavelas, J. y Jackson, D. (1997). *Teoría de la comunicación humana Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder. 11ª edición (1ª edición 1981).

Werther, William B. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. (4ª ed.) México. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.

Zelada, J. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad nacional de Piura*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

## **ANEXOS**

## ESCALA 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 tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

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 su responsabilidad.	
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. 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 de 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 innovadora.	
42. Hay una 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 facilita el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
48. Existe un trato justo en la empresa.	
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**SOLICITO:** PERMISO PARA DESARROLLAR  
PROYECTO DE TESIS

SEÑOR: Jaime Peña Yamunaqué  
Director de la IE 14009 “Selmira de Varona”  
Piura

Me complace extenderle un cordial saludo. Yo, Mayssa Casaverde Saavedra, estudiante de Psicología de la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, tengo el agrado de dirigirme al despacho de su digno cargo para manifestar lo siguiente:

Soy estudiante del VIII ciclo de estudios, y como parte de mi formación académica, es necesario desarrollar un proyecto de Tesis con el personal directivo, administrativo, docente y de servicio de esta Institución Educativa; por lo que solicito a Ud., que me facilite el permiso correspondiente para el inicio de mi trabajo, como la aplicación del instrumento para consolidar mi Tesis, con compromiso de que finalizada la investigación, se le entregue un informe final.

Por lo expuesto, espero su apoyo y agradeciendo de antemano por las facilidades brindadas.

Piura, 09 de Mayo del 2017.

Mayssa Casaverde Saavedra  
DNI 47182054

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
ESUELA PROFESIONAL PSICOLOGIA  
Ig. Ps. Susana Velásquez Yemoché  
COORDINADOR ACATEMICA



B. Jaime Peña Yamunaqué  
DIRECTOR