



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE LA I.E SAN**

**PEDRO DEL AA.HH SAN PEDRO – PIURA 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

BACH. LEYDY JOSEFINA TARRILLO CIEZA

ASESOR: Mgtr. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS

PIURA – PERÚ

2019

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. María Cristina Quintanilla Castro

Presidente

Mgtr. Marco Antonio Camero Morales

Miembro

Dra. Julieta Milagros Sánchez Castillo

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Al término de esta ardua tarea no hubiese sido posible sin el apoyo de nuestro creador a quien agradezco infinitamente por darme esa perseverancia y ese valor para no declinar y lograr mi meta, a mi madre, por su apoyo incondicional y el aliento del día a día para seguir adelante, a mi hija por ser mi gran motivación, así mismo a la Institución Educativa San Pedro por su colaboración y poder llevar a cabo mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre y a mi hija por su apoyo incondicional y por ser el motivo y fortaleza a seguir luchando día a día y poder llegar a mi meta.

## **RESUMEN**

El presente estudio se realizó con la finalidad de determinar el “Nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E San Pedro del AA.HH San Pedro, Piura, 2017”. El estudio fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte Transeccional o transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores entre ellos administrativos, docentes, directivos y de servicio. Se utilizó la técnica de encuesta y de instrumento el inventario de escala de “clima laboral CL – SPC” de la autora Sonia Palma Carrillo. La descripción se elaboró de acuerdo al clima laboral y sus cinco niveles Realización Persona, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales. Los resultados en el indican que el factor realización del personal de la I.E San Pedro obtuvo un 43%, en involucramiento laboral se obtuvo un 35%, el factor supervisión obtuvo un 41%, el factor comunicación obtuvo un 25% y el 31% en condiciones laborales. Así mismo los resultados demuestran que el personal de la I.E San Pedro, se ubica en un nivel favorable en el factor realización, en el factor involucramiento laboral se ubica en un nivel favorable, en el factor supervisión se ubica en un nivel muy favorable, el factor comunicación se ubica en un nivel medio y condiciones laborales se ubica en un nivel medio. Concluyendo que el clima laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro Piura – 2017 se encuentra en un nivel favorable.

Palabras claves: Clima Laboral, Institución Educativa.

## **ABSTRACT**

The present study was carried out with the purpose of determining the "level of work climate in the personnel of the I.E. San Pedro of the AA.HH San Pedro, Piura, 2017." The study was of a quantitative descriptive level, of non-experimental design of Transectional or transversal cut. The sample consisted of 80 workers including administrative, teachers, managers and service. The survey and instrument technique was used in the scale inventory of "CL - SPC work climate" of the author Sonia Palma Carrillo. The description was prepared according to the work environment and its five levels Person Accomplishment, Labor Involvement, Supervision, Communication, Labor Conditions. The results indicate that the completion factor of the IE San Pedro staff obtained 43%, in labor involvement 35% was obtained, the supervisory factor obtained 41%, the communication factor obtained 25% and 31% in Labor conditions. Likewise, the results show that the staff of the IE San Pedro, is located at a favorable level in the realization factor, in the labor involvement factor is located at a favorable level, in the supervision factor is located at a very favorable level, the communication factor is located at a medium level and working conditions are located at a medium level. Concluding that the work environment in the staff of the educational institution San Pedro Piura - 2017 is at a favorable level.

Keywords: work climate, educational institution.

## INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS: .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS: .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS .....	48
IV. METODOLOGÍA .....	49
4.1 Diseño de la Investigación .....	49
4.2 Población y muestra. ....	49
4.3 Definición y Operacionalización de la variable. ....	49
4.4 Técnica e Instrumento .....	52
4.5 Plan de Análisis.....	53
4.6 Matriz de Consistencia .....	55
4.7 Principios Éticos.....	57
V. RESULTADOS .....	58
5.1 Resultados .....	58
5.2 Analisis de Resultados .....	64
VI. CONCLUSIONES .....	70
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	71
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA I: Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH. San Pedro – Piura 2017.....	65
TABLA II: Nivel de Clima laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	66
TABLA III: Nivel de Clima Laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	67
TABLA IV: Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	68
TABLA V: Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	69
TABLA VI: Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA 01: Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	65
FIGURA 02: Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	66
FIGURA 03: Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	67
FIGURA 04: Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	68
FIGURA 05: Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	69
FIGURA 06: Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017.....	70

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito indagar el Clima Laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

En España el clima laboral no satisface a sus trabajadores debido a que lo puntúan por debajo de países de la Unión Europea, pero a partir del año 2015 su importancia ha ido en aumento debido al temor de quedarse sin empleo y esto pueda afectar a los trabajadores. Los trabajadores españoles presentan una preocupación por mantener su empleo el cual cuidan, sin pensar en abandonarlo, así mismo se sienten estresados en su trabajo encontrándose insatisfechos con el clima laboral que perciben.

La preocupación por optimizar la productividad en las organizaciones y el creciente valor al sistema humano social como el capital más importante para el éxito organizacional a determinado la demanda por servicios que permitan conocer el funcionamiento de procesos y resultados asociados al desempeño del personal. 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. Sonia Palma (2004).

En América Latina el clima laboral es de suma importancia ya que de esto depende el éxito de la empresa y/u organización, así mismo si es positivo se espera resultados beneficiosos para la organización y si es negativa se generara pérdidas o situaciones difíciles para la empresa pudiendo llevarla

incluso a la quiebra. Un punto importante del clima laboral es que va de la mano con satisfacción laboral y a través de estos medios los jefes van a poder obtener información valiosa acerca de las reglas y disposiciones generales de la empresa y así puedan tomar las mejores decisiones que sean favorables para la organización y para sus mismos trabajadores.

Por otro lado, satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Bravo, Peiro, & Rodríguez, citado por Manosalvas, C.A. y otros, p.7, 2015).

En el contexto nacional nos refiere que unas organizaciones con mejor clima laboral son más rentables debido a que sus trabajadores dan el 100% de su capacidad laboral debido a que se sienten satisfechos con la empresa en la cual laboran, como lo refiere Ana Maria Gubbins, gerente general de Great Place to Work Institute Perú. Por lo tanto, la empresa y/u organización debe de invertir en capacitaciones tales como liderazgo ya que el líder de la empresa es el que tomara toda la responsabilidad de crear y mantener un ambiente agradable para beneficio de la organización.

Finalmente, el Ministerio de Salud (2009, p.17) refiere que el estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera

priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Sin embargo en la Institución Educativa se desconoce los niveles de Clima Laboral siendo estos importantes de acuerdo a petición de la directora para tomar algunas medidas en razón a los resultados, debido a la situación problemática descrita anteriormente, se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel del Clima Laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro Piura 2017?

Por ello y para responder a la interrogante planteada, esta investigación tiene como objetivo general:

Determinar el nivel de clima laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017. Además de cinco objetivos específicos, tales como:

Determinar el nivel de Clima Laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017.

Determinar el nivel del Clima Laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017.

Determinar el nivel del clima laboral en el factor de condiciones laborales en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA.HH San Pedro Piura, 2017.

La presente investigación es importante porque nos permitirá conocer los niveles del clima laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro Piura 2017. Por tal motivo, la presente investigación se justifica ya que se determinaran cuáles son los niveles que definen actualmente el clima laboral que presenta la Institución Educativa San Pedro, y que a su vez nos permitirá darle a conocer a todo el personal lo que esto conlleva ya que la mejora de los mismos puede beneficiar de cierta manera la calidad educativa de dicha institución, así mismo; beneficiara a nuevas propuestas de mejora en el personal de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro Piura 2017 y a los profesionales de psicología aportando además al campo de la ciencia en el área de psicología.

Finalmente, para esta investigación se empleó la metodología de diseño no experimental de corte transeccional o transversal, en una población de 80 personas que laboran en la Institución Educativa San Pedro, los datos fueron procesados a través de la escala de “clima laboral CL – SPC”. La misma que evalúa las siguientes dimensiones Factor Realización personal, Factor Involucramiento Laboral, Factor Supervisión, Factor Comunicación y

Factor Condiciones Laborales. Los resultados obtenidos permitieron determinar que el Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “San Pedro” del AA.HH San Pedro – Piura 2017. Es favorable, es decir el ambiente es adecuado para fortalecer su desempeño y relaciones interpersonales.

La investigación empieza en el capítulo I la cual contiene la introducción, caracterización del problema, enunciado, objetivos y justificación, mostrándonos de forma clara y resumida dicha investigación, en el capítulo II se presenta la revisión de la literatura donde se expone los antecedentes y bases teóricas cuyas investigaciones son de autores que han hecho grandes aportes al colegio profesional científico, así mismo en el capítulo III se plantean las hipótesis. El capítulo IV se retribuye a la metodología donde se describe el diseño, nivel y tipo de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, la definición y operacionalización de la variable, la matriz de consistencia y los principios éticos. En el capítulo V se presenta el análisis de resultados y la contrastación de hipótesis. De esta manera el trabajo de investigación concluye en el capítulo VI con las conclusiones; y como punto final en aspectos complementarios referencias bibliográficas y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **A. Internacionales**

En la tesis de grado académico de licenciatura de Contreras, S. M. (2015), propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior de Guatemala de la Asunción, identifiqué que según el rango de edad de los colaboradores evaluados no existe diferencia en los resultados en el promedio general; sin embargo los colaboradores de 18 a 21 años son quienes muestran mayor grado de satisfacción que los demás grupos; dichas personas catalogan como semi-crítico el liderazgo, debido a que perciben que los jefes no suelen explicar motivos de las decisiones o instrucciones, no se toma en cuenta el aporte de ideas, no se habla abiertamente de errores y fracasos para aprender de ellos y existe debilidad en el sistema de comunicación. Para este estudio se trabajó con el diseño de investigación de tipo descriptiva. Dicha investigación tuvo como muestra de estudio a 649 colaboradores de distintas unidades de la institución educativa; utilizando como instrumento el cuestionario. Sobre este estudio el tesista recomienda a todas las unidades de la I.E implementar programas y políticas que permitan a los colaboradores un buen desempeño laboral.

En la tesis de maestría de Polanco, C. A. (2014), el clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas de Tegucigalpa – Honduras, determina que el clima laboral observado impacta en las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa; así mismo la satisfacción laboral de los docentes se consideran como insatisfactorias al ambiente laboral y a los sueldos y salarios. Para dicha investigación se consideró el tipo de investigación descriptiva con el diseño no experimental transeccional; para el cual se trabajó con una muestra de 150 docentes. Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario y test proyectivo. Sobre este estudio se sugiere a la secretaria de educación abandonar las medidas de coerción sustentadas en la inestabilidad laboral, la falta de oportunidades; así como también diseñar y desarrollar un proceso de mejora del clima organizacional.

En la tesis de maestría de Correa, J. A. (2013) relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran de Bogotá, sostiene que en la encuesta realizada hay descontento generalizado de los funcionarios de FAEDIS en un 89% se afirma contundentemente

que las directivas no se preocupan por la planeación de actividades de bienestar para motivar más a la comunidad educativa; así mismo el clima laboral y motivación se ve bastante notorio en los resultados en donde un 74% los funcionarios manifiestan que la gestión educativa de FAEDIS tal vez no existe y si se diera en la realidad, no tienen en cuenta las necesidades de los docentes, alumnos, secretarías y administrativos en general. En esta investigación se aplicó el enfoque cualitativo trabajando con una población de 35 funcionarios, aplicando como instrumentos la encuesta y la entrevista. Sobre este estudio el tesista recomienda brindar elementos a través de acciones permanentes sobre gestión educativa a los mandos en los diferentes niveles; así mismo la implementación de programas que brinden herramientas para el ejercicio de un buen liderazgo, empoderamiento y la gestión de valores institucionales.

## **B. Nacionales**

En el trabajo de investigación de Arce, G. J. Y Malvas, Y. M. (2014), el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E “Manuel Gonzáles Prada” de Huarí – Huaraz, sostiene que tanto la variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles buenos, regular y bajo. Además, se considera que la relación en las habilidades comunicativas existe una correlación significativa muy alta. Así mismo los docentes encuestados calificaron como muy bueno y

bueno su compromiso organizacional, lo que indica que se favorecieron así mismo, pero dicha investigación determino lo contrario. Para esta investigación se consideró el enfoque cuantitativo de nivel básico y descriptivo, con un diseño correlacional no experimental. Dicho estudio considerado trabajar con una población de 48 trabajadores de educación secundaria, utilizando una muestra no probabilística; para lo cual se aplicó como instrumentos la encuesta y el fichaje. Sobre este estudio los tesisistas recomiendan que los trabajadores deben participar de manera dinámica mejorando las habilidades comunicativas para contribuir a la mejora del clima organizacional y a las relaciones interpersonales.

En el trabajo de maestría de Cevallos, H. A. (2012), clima organizacional y su relación con el desempeño docente en la facultad de ciencias de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2010 – 2011; sostiene que no existe relación directa entre el clima organizacional con el desempeño docente de la facultad de ciencias debido a que ha sido evaluado por la percepción de los estudiantes. Así mismo los docentes perciben que el clima organizacional estudiado es apropiado, ya que los porcentajes son superiores al 50% en cada una de las dimensiones evaluadas, aunque existe un porcentaje bajo que indican que no existe un clima organizacional apropiado, en tal sentido dicho clima permite que los docentes se sientan motivados, responsables

en su catedra e identificados para trabajar en grupos. Dicha investigación ha considerado el tipo básica con un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlaciona; considerando una población muestral de 300 estudiantes y 80 docentes. En este estudio también se consideró una encuesta para el clima organizacional y otra encuesta para la evaluación del desempeño docente; y como técnicas lógicas la inducción, deducción, análisis y síntesis. El tesista de esta investigación sugiere que es necesario que las autoridades de la facultad de ciencias realicen una gestión de gobierno y a la vez se dé el apoyo constante para que los docentes tengan capacitación en didáctica, para la producción de textos y proyectos de investigación. Así también considera que se implemente laboratorios y equipos para brindar mejor calidad de enseñanza.

En la tesis de licenciatura de Santamaría, F. S. y Zaña, K. S. (2015), percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria de Chiclayo, determinan que el clima laboral es percibido por el 34.83% de los trabajadores como muy favorable, y el 21.35% como favorable, sin embargo, el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable. Para esta investigación se consideró el enfoque cuantitativo; con diseño no experimental; de tipo transversal. Dicho estudio se trabajó con una población de 116 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta tipo escala. Para este estudio los tesistas recomiendan

implementar programas y estrategias de crecimiento laboral que permitan un trabajo óptimo con autonomía, así mismo los programas de inducción, orientación y capacitación laboral como también talleres de comunicación asertiva.

### **C. Locales**

En la tesis de maestría de Bonilla, K. (2014), percepción de los docentes referentes al clima organizacional de la escuela tecnológica de la universidad nacional de Piura; determina que el clima organizacional que se experimenta en la ETSUNP se encuentra en un 50% en desacuerdo y un 50% de acuerdo; siendo esto muy preocupante dado que existe un manejo de toma de decisiones debilitada por parte de los directivos de la ETSUNP causando por lo tanto un clima organizacional no apropiado ni saludable para los docentes. Esta situación genera un comportamiento de no motivación por parte de los docentes porque sienten que no los consideran en el trabajo de planeación, así como también no se les destina recursos de reconocimientos como también de capacitación. Para este estudio se consideró el enfoque cuantitativo. Para el cual se trabajó con una muestra de 25 docentes. En este estudio se aplicó como instrumento la encuesta con 33 ítems agrupados en 8 dimensiones para medir el clima organizacional de la ETSUNP. Sobre este estudio el tesista recomienda que debe reforzarse el aspecto motivacional, las

relaciones grupales y la toma de decisiones para propiciar mejores relaciones interpersonales.

En la tesis de licenciatura de Zelada, J. E. (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, sostiene que no se ha encontrado evidencias de la relación positiva y significativa entre las dimensiones del clima y del desempeño. Por lo tanto, el desempeño de los trabajadores es calificado a un nivel medio en cuanto a calidad, conocimiento del puesto, disciplina y superación personal. Para esta investigación se ha considerado el tipo no experimental, correlacional; para la cual se trabajó con una muestra de 43 trabajadores aplicándoseles para dicho estudio la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El tesista de esta investigación recomienda emprender otras investigaciones que incluyan otras variables, dimensiones, instrumentos y procedimientos para mejorar los niveles de desempeño.

En la tesis de maestría de Albañil, A. (2015), el clima laboral y la participación de la institución educativa Enrique López Albújar de Piura, determina que existe un bajo nivel de satisfacción laboral del personal docente, considerando el 62% como baja y muy baja la satisfacción con el funcionamiento de la dirección y con respecto a su trabajo, el 89% de los docentes expresan que sienten entre regular a baja satisfacción con la labor que desempeñan; así mismo

considera que los padres de familia, el personal administrativo y directivo contribuyen escasamente en el clima aboral. Para este estudio se consideró el paradigma positivista para trabajar con una población de 49 docentes, 6 auxiliares de educación y 3 directivos que suman un total de 58 sujetos; aplicando un diseño de corte transversal. En dicho estudio se aplicó como instrumento la encuesta tipo cuestionario. Sobre este estudio el tesista recomienda trabajar en el fortalecimiento del respeto, el reconocimiento, la comunicación y la participación para mejorar el clima laboral a fin de fortalecer las relaciones humanas y la gestión para mejorar los logros educativos en la institución; así también es necesario considerar programas experimentales para la mejora del clima laboral que permitan lograr la satisfacción del personal docente.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Clima laboral**

#### **A. Definiciones**

Los antecedentes teóricos para el estudio del clima en las organizaciones comienzan en desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campeonato de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmosfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima

que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de esa atmosfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaran en cada caso (Borda, 2016).

El clima laboral ha dado una suma importancia en el transcurrir de los años y fue naciendo gracias a las ideas de los individuos que integran una organización y en la cual actualmente han ido obligando a las empresas a una búsqueda de una mejor visión y poder trabajar con eficiencia en el contexto del ambiente laboral.

Según Palma, S. (2004); el clima laboral está definida 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, coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilita su tarea”.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona, ello plantea razonar acerca de la

medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernández y Sánchez, 1996; citado por Edel, R. et al, 2007, p. 31).

Ramos, D. (2012). Refiere que los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral. Empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral.

El clima laboral son aquellas percepciones que los mismos trabajadores sienten en su entorno laboral o de trabajo, tales percepciones ayudaran a ver si el clima en el entorno es positivo o negativo y así poder conocer los aspectos que interfieren en los trabajadores de dichas organizaciones; así mismo podemos decir que el clima laboral es una serie de características percibidas directamente o indirectamente por el trabajador la cual va a influir en su conducta y en la de los demás empleadores.

El clima laboral es respirable y agradable si se ayuda a todos a tener una buena autoestima y a cultivar habilidades para una comunicación inteligente y empática. Donde hay amor y una buena comunicación, también florece una buena relación. Saber comunicarse pide esto: ser asertivos, amar la verdad, saber escuchar, verificar y, lo más importante, practicar la comprensión y la compasión. La asertividad permite hablar claro y directo, buscar la verdad es reconocer que nunca tienes la razón, sino solo tu parcelita de razón, y, por lo mismo, actuar con humildad y sin ego. Es clave escuchar con los ojos y el corazón, no solo con los oídos, es decir, darle importancia al lenguaje no verbal. Verificar antes de hablar evita cantidad de malentendidos porque así no haces falsas suposiciones. (Gallo, G. 2015. ¶ 4).

Brunet (2011) (citado por Ramos, D. 2012) Finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o conscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”. Al formar sus percepciones del clima el

individuo utiliza información que viene de los acontecimientos que ocurren a su alrededor, de las características de su organización y de sus características personales. La medida perceptiva de los atributos organizacionales sigue siendo la definición más utilizada entre los investigadores ya que permite medir más fácilmente el clima y respeta mejor la teoría de Lewin que postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

Por lo tanto, podemos decir que cuando hablamos de clima laboral estamos hablando de un tema muy complejo y a la vez un aspecto muy importante en toda organización ya que es el ambiente donde interactúan y comparten todos los empleados de la organización.

## **B. Tipos de clima laboral**

Los tipos de clima son de suma importancia porque se tendrá una idea más clara en cuál de los tipos de clima se encuentra la organización, del mismo modo se podrá apreciar si están dando buenos resultados o no para de alguna manera cambiarlo por uno que sea eficaz y así se pueda crear un clima laboral positivo en beneficio de los trabajadores como para la misma organización. A continuación, mencionare los siguientes tipos:

- **Clima Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima la dirección no confiará en sus empleados y toda decisión será tomada por los directivos de la organización percibiendo así en los trabajadores una atmósfera de terror y miedo, habrá una comunicación entre directivos y trabajadores, pero esta será tan solo para dar instrucciones

- **Clima Autoritarismo paternalista:**

Este tipo de clima donde existirá cierta confianza por parte de la dirección con sus trabajadores, pero esta está basada en el miedo, las decisiones las toman los altos mandos, pero en ciertas ocasiones se les cede a los empleados, aquí la dirección va a jugar con la necesidades sociales de sus trabajadores dando la impresión de un ambiente positivo y estable.

- **Clima Consultivo:**

La dirección confía en sus trabajadores, aquí los directivos permiten que los subordinados participen en la toma de decisiones, se usan recompensas para motivar a los empleados y ciertas veces también lo hacen a través de castigos, en este tipo de clima el ambiente es dinámico y están basados en objetivos por alcanzar.

- **Clima Participativo en grupo:**

La dirección confía plenamente en todos sus trabajadores, toda la organización participara en la toma de decisiones, existe una muy buena comunicación y una relación de confianza entre directivos y empleados, en este tipo de clima toda la organización sin excepción forma un solo equipo con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

### **C. Clasificación del Clima Organizacional.**

Los autores Chiang, Martín y Nuñez (2010) refieren que las percepciones situacionales sobre el clima organizacional, pueden ser clasificadas atendiendo a tres criterios: nivel, tipo y tipologías.

A continuación, se presentaran los distintos climas que pueden definirse a partir de los criterios mencionados.

#### **1. Nivel descriptivo**

Cuando las opiniones son divulgadas por los individuos, cada declaración hecha se refiere a un nivel sobre el cual la persona informa. Por nivel del clima se entiende el nivel del referente al que aluden las descripciones del individuo. Estas descripciones pueden referirse a contextos sociales de diferente nivel: micro, medio y macro. Como ejemplo del equipo de trabajo, del departamento y de la

organización. Así. Se puede hablar de clima del grupo de trabajo, clima departamental y clima organizacional; sin embargo, si la organización sobrepasa el número de personas que efectivamente pueden comunicarse y/o relacionarse de forma habitual no existe un clima organizacional sino varios dependiendo del número de grupos de trabajo existentes.

El nivel de clima refleja la unidad sobre la cual el individuo proporciona descripciones (el objeto del nivel descriptivo). Sin embargo, el individuo es la fuente de información. La constatación de una falta de consenso entre miembros de una unidad, considerando sus descripciones de las organizaciones o de los grupos de trabajo, ha conducido a los investigadores a inferir que el clima es un atributo individual (James y Sells, 1981; citado por Chiang et al 2010., p. 46). Sin embargo, la medición del clima ha especificado a menudo pobremente el nivel descriptivo sobre el cual los individuos debían proporcionar la información. En algunos casos, ha incluido explícitamente diversos niveles descriptivos (grupos de trabajo, departamento y organización).

La ambigüedad en el marco de referencia de informes perceptivos pueden conducir fácilmente a los individuos a retransmitir opiniones sobre partes muy diversas de la organización (su propio trabajo, su grupo de trabajo o la organización en su totalidad). Por otra parte en algunos casos en que se ha pedido específicamente a los trabajadores describir su organización, pueden encontrar difícil distinguir un fenómeno en un nivel de otro.

## 2. Tipos.

Los debates sobre el significado de las diferencias perceptuales y la dispersión en las puntuaciones del clima dentro de las unidades organizacionales han estimulado la proliferación de tipos de clima: psicológico, agregado, colectivo y de la organización. Algunos investigadores argumentan que el clima organizacional no puede existir sin consenso entre las percepciones individuales de la organización (Drexler, 1977; Joyce y Slocum, 1979), mientras que otros han interpretado la ausencia de consenso para subrayar que el clima es un atributo individual (James y Sells, 1981; citado por Chiang et al., 2010, p. 46).

- Clima psicológico

El clima psicológico se compone esencialmente de las percepciones que tienen los individuos de sus entornos de naturaleza psicológica y abstracta, estas percepciones reflejan como los individuos organizan las experiencias de su entorno.

Para ser significativas estas percepciones no necesitan coincidir con las de otros individuos del mismo entorno ya que; (1) el entorno próximo de un individuo puede ser único y (2) las diferencias individuales juegan un papel sustancial en estas percepciones (James y Sells, 1981; citado por Chiang et al., 2010, p. 47).

El clima psicológico ha sido definido como la referencia de las representaciones cognitivas de un individuo sobre sucesos situacionales relativamente próximos, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y la importancia de la situación para el individuo (James y Sells, 1981; citado por Chiang et al., 2010, p. 47). Los rasgos fundamentales de esta definición son que el clima es individual y se puede interpretar.

- Clima agregado

El clima agregado es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad colectivo social a cierto nivel jerárquico formal (por ejemplo la organización, el departamento, y el grupo de trabajo). Conviene observar que el nivel de agregación no tiene que coincidir necesariamente con el nivel descriptivo de las percepciones. Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización formal, y en el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad. La razón fundamental que hay detrás de agregar los datos de los individuos a un nivel determinado es asumir a priori que ciertos grupos o colectivos organizacionales tiene un clima y que este, puede identificarse determinando las diferencias entre unidades (Joyce y Slocum, 1979; citado por Chiang et al., 2010, p. 47). También se puede deducir que esta agregación de opiniones individuales está justificada porque el acuerdo perceptivo implica un significado compartido

(James, 1982; citado por Chiang et al., 2010, p. 47).

La agregación de climas psicológicos o descriptivos individuales de la organización, del departamento del grupo de trabajo son operacionalizados mediante puntuaciones que reflejan tales descripciones. Después esas puntuaciones individuales son promediadas para obtener una descripción del clima del referente correspondiente. Estos promedios suelen ser utilizados con frecuencia como indicadores del clima organizacional y recibe el nombre de climas agregados. Aunque el clima agregado deriva de los datos del nivel individual que reflejan un acuerdo dentro de la unidad, el significado de la construcción en un nivel colectivo no está bien establecido.

- Joyce y Slocum (1984) (citado por Chiang et al., 2010). propusieron una aproximación alternativa: identificar clusters o grupos individuales con percepciones ambientales similares mediante el uso de métodos estadísticos de agrupamiento. Estos grupos de miembros organizacionales se denominan climas colectivos y cumplen el criterio

de acuerdo o consistencia interna para obtener puntuaciones agregadas de clima.

Los climas colectivos surgen del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones acerca de los contextos organizacionales; sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen un significado común (Joyce y Slocum, 1984; citado por Chiang et al., 2010). Esencialmente, los climas colectivos son identificados analizando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinando estas, independientemente de la pertenencia de los sujetos a determinados grupos formales, en grupos de sujetos que presenten puntuaciones similares del clima.

Sin embargo, el contexto de clima colectivo no está exento de problemas. Payne (1990) (citado por Chiang et al., 2010, p. 47). Sugirió que los “clusters” deberían formarse a partir de los departamentos, los equipos de trabajo o los sindicatos. Respondiendo a las críticas, Payne,

Jackofsky y Slocum defendieron la interacción social como base de los climas colectivos. Su argumentación es que la base del acuerdo entre los miembros de los climas está en la interacción social entre los individuos y a través de la interacción social los sujetos que trabajan en un mismo ambiente organizacional desarrollarían percepciones similares del mismo (Schneider y Reichers, 1983; citado por Chiang et al., 2010, p. 47).

González-Romá et al. (1999) (citado por Chiang et al., 2010). Observaron que los climas colectivos que obtuvieron en una organización burocrática estaban asociados al nivel jerárquico, de manera que los climas colectivos ayudaban a entender como la visión organizacional de los directivos habría penetrado en los demás niveles jerárquicos. Aunque los resultados de su investigación apoyaron la validez de los climas colectivos identificados, González-Romá et al. (1999) resaltaron que no hay que presuponer tal validez.

- **Clima organizacional**

Se ha definido clima organizacional como las descripciones individuales del marco social o

contextual del cual forma parte la persona (Rousseau, 1988). James, Joyce y Slocum (1988) (citado por Chiang et al., 2010, p. 47) han argumentado que, los individuos de una organización comparten de hecho las percepciones de una dimensión de clima psicológico, esto implica la asignación compartida de un significado y los valores pueden agregarse para indicar el clima organizacional; es decir, estamos refiriéndonos a como los individuos en general, perciben su organización. Sin embargo, hay que recordar que para que el informe del nivel individual sea una representación exacta de los factores de la organización, los individuos deben tener un marco claro, constante y común de referencia (su grupo de trabajo o su organización).

### 3. Tipologías de clima organizacional

Las tipologías identifican y caracterizan los climas como configuraciones totales, integradas de propiedades (Poole, 1985; citado por Chiang et al., 2010, p. 49). Así se puede hablar de un clima abierto, democrático, comunitario o robusto, que, si bien puede ser valorado en términos de dimensiones, se entiende como totalidades. En una tipología se

etiquetan conjuntos de atributos que pueden ser direccionados dimensionalmente. Una descripción tipológica podría ser apta tanto para un clima general como para uno particular, dependiendo de las dimensiones o atributos que le caracterizan.

#### **D. Factores del Clima Laboral**

Palma Carrillo, S. (2004). Hay cinco factores que impactan en el lugar de trabajo caracterizado operacionalmente como la impresión del trabajador en cuanto a su lugar de trabajo y en cuanto a puntos de vista identificados con satisfacción individual, resultados imaginables, inclusión con la empresa asignada, supervisión que obtiene, acceso a datos identificados con su coordinación de trabajo con diferentes asociados y condiciones de trabajo que fomentan su asignación. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

1. Autorrealización o Desarrollo Personal:

Para Palma Carrillo, S. (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 respecto a su futuro; por ejemplo: el

trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución.

Según Aron y Milicic, (2004) refieren que el desarrollo personal es un concepto que se refiere a la actualización de todas las potencialidades afectivas e intelectuales de una persona, así como al desarrollo de sus talentos específicos. Es un concepto integrador, que supone el conocimiento de la persona acerca de si misma y de su unicidad, el planteamiento de metas personales, el reconocimiento de los propios talentos y la formulación de objetivos coherentes con su sistema de valores. En este sentido, el desarrollo personal está íntimamente ligado al concepto de formación afectiva y valórica y al de inteligencia emocional.

Por otro lado, la Realización Personal se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge de una confirmación constante entre las peticiones intemperantes que se realizan y su capacidad para acudir a ellas legítimamente (Quevedo, A. además, Paz, M. 1997). Según De la Gándara et al (1998), esta tercera parte (o medida) podría estar

disponible u ocultarse por un predominio del sentimiento estupefacto, que ante la amenaza de sentirse incompetente. La realización personal, considerada una dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de discapacidad, baja autoestima, ineficacia en el trabajo, pensamientos de desilusión en cuanto a su reconocimiento; para decirlo claramente, infiere reacciones negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo, el funcionamiento del molino de la tristeza. Es una sensación de incapacidad (Maslach, 2003) que surge de la ausencia de activos para desarrollar el trabajo, por ejemplo, careciendo de datos básicos, aparatos o tiempo para construir el trabajo.

## 2. Involucramiento Laboral:

Según Palma Carrillo, S. (2004), define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) (citado por Palma, 2004), dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y

valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.

Así mismo, según Safford, Jackson y Banks, (1980). (Citado por Zepeda, 2010). El involucramiento lo definen como el grado en que una persona “quiere” tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan. En otros casos se refieren al involucramiento como: la unión mental al trabajo individual o de grupo (Lorence, 1987; citado por Zepeda, 2010). Otros consideran que el involucramiento es la respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad (Mueller, Wallace, y Price, 1992., citado por Zepeda, 2010).

Las diferentes definiciones de involucramiento no están exentas de una discusión en la que se puede encontrar diferencias y coincidencias; sin embargo, no parece haber complicación mayor. Por ejemplo, se sostiene que en el contexto organizacional “participación” es utilizado para referirse a la existencia de estructura o

mecanismos organizacionales que utilizan el personal para tomar parte en las decisiones en su lugar de trabajo (Kaler, 1999). La literatura muestra que en otros casos el término de participación es aplicado para referirse a la existencia de una estructura organizacional o mecanismos que utilizan el personal para participar en las decisiones en las estructuras laborales y en una amplia variedad de programas de involucramiento (Delaney, 1996., citado por Zepeda, 2010).

Algunas de las definiciones de involucramiento incluyen el factor personal, es decir, el interés por participar y la importancia de la satisfacción por hacerlo; en otros casos, el impacto en la organización como resultado del involucramiento. Como se puede apreciar el involucramiento puede referirse a diversas circunstancias: personales, sociales, laborales, etc.; en este sentido la referencia que se utiliza en esta discusión se relaciona con el ambiente en el trabajo. Inclusive, entre los enfoques del involucramiento al trabajo hay algunas que precisan ciertos aspectos, por ejemplo, frecuentemente se incluye la

identificación con la tarea, la participación activa en la tarea y percepción de que la tarea es importante para el mismo (Blau, 1995, Rabinobitz y Hall 1977; Citado por Zepeda, 2010).

### 3. Supervisión:

Palma Carrillo, S. (2004) se caracteriza por los exámenes de utilidad y criticidad de los jefes en la supervisión dentro de la acción de trabajo como una conexión de ayuda e introducción para las empresas que son parte de su día a día, por ejemplo, el director ofrece ayuda a especialistas para conquistar impedimentos dentro de la organización y la evaluación que se realiza a los trabajadores mejora la realización y la creación de los representantes.

La supervisión abusiva describe los comportamientos tales como el ridículo público, la culpa mal dirigida y el tratamiento del silencio. Mitchell y Ambrose (2007) señalan que hay dos factores principales que diferencian a surgir la construcción de la supervisión abusiva: pasivo-agresivo y agresivo-activo. El factor de la supervisión abusiva pasivo-agresivo describe una forma más indirecta de los malos tratos e incluye

comportamientos tales como invasión de la privacidad, no dar crédito al trabajo realizado, el reproche al trabajo realizado y romper promesas. El factor de la supervisión abusiva activo-agresivo, por su parte, describe una forma más directa de los malos tratos e incluye comportamientos tales como el ridículo público o menospreciar los sentimientos de un subordinado o pensamientos. La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas (Alvarado citado por palma, 2004)

#### 4. Comunicación

Afirma Palma Carrillo, S. (2004). Que la comunicación es la impresión del nivel de fluidez, velocidad, claridad, conocimiento y exactitud de los datos relativos y correlacionados con la actividad interna de la organización como con el respeto a los clientes y/o clientes de la misma, por ejemplo, hay acceso a los datos importantes para

aceptar el trabajo y la asociación potencia y avanza la correspondencia interna.

No puede haber grupos sin comunicación, entendida como el intercambio de significados entre sus miembros. Solo a través de la transmisión de significados de una persona a otra se pueden comunicar información e ideas. Pero la comunicación es más que la impartición de significados. También debe ser entendida. En un grupo en el que un miembro solo habla alemán y los demás no entienden alemán, aquel no sería bien comprendido. Por tanto, la comunicación debe abarcar la transferencia y comprensión de significados (Robbins, S. 2004).

Por otra parte, Martínez y Nosnik discuten la comunicación como “un procedimiento por método por el cual un hombre interactúa con otro a través de un mensaje, y anticipa que el último dará una respuesta, ya sea un sentimiento, disposición o conducta”. Es un contenido similar, los creadores certifican que la comunicación intenta establecer contacto con otra persona a través de “pensamientos, realidades, reflexiones y prácticas, buscando una respuesta a la

comunicación que se ha enviado, para cerrar el círculo”. Por lo tanto, la comunicación sugiere un objetivo, que en su mayor parte cambia, fortalece o instruye la conducta, los comportamientos y el aprendizaje de quien recibe los mensajes. En el caso de que empecemos a relacionarlo, podemos ver que el aprendizaje depende de la comunicación, ya que el conocimiento se crea a través de la interacción de los empleados con ellos mismos compartiendo ideas, pensamientos, experiencias, así como de los trabajadores con sus jefes, con su entorno, con lo que recibe del exterior y con la práctica de sus labores y la información previa que tenga de ello. Todo ello, como se analizara en este apartado, son procesos de comunicación organizacional.

En contraste, la comunicación informal, surge de los comportamientos espontáneos e informales de los miembros de una organización generados por la interacción entre ellos. Esta última, usualmente conocida como chisme, rumor o información de pasillos, es libre de moverse en cualquier dirección y saltar niveles de autoridad, ya que no está sujeta a reglas o canales definidos previamente. Este tipo

de comunicación informal cumple con una serie de propósitos, como satisfacer las necesidades personales y sociales de los miembros de un grupo de trabajo, contrarrestar los efectos de la monotonía y aburrimiento, influir en el comportamiento de otros, y una de las más importantes es que sirve como fuente de la información que no haya sido proporcionada por canales formales de comunicación (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, Banchieri, 2007).

5. Condiciones laborales:

Para Palma Carrillo, S. (2004). Las condiciones de trabajo son el reconocimiento de que la fundación brinda los componentes materiales, financieros y/o psicosociales vitales para la satisfacción de las asignaciones, por ejemplo, la compensación es atractiva en contraste con las diferentes asociaciones, la innovación es accesible y estimula el trabajo.

Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinarias, uniforme), las condiciones

medio ambientales contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras) (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

Aunque existan muchas definiciones sobre este concepto, lo importante es “su perspectiva relacional”, las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no solo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos (Castillo y Prieto, 1990: 121).

Cada empresa crea a través del tiempo una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características y las cuales afectan el comportamiento de sus integrantes. Algunas de estas características organizacionales son el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección y las oportunidades de participación (Castillo, J. 2006).

#### **E. Pasos para lograr un Resultado de un Diagnóstico del Clima**

Un diagnóstico del clima laboral nos revela la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta

información fundamental al momento de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos empresariales (calva, D. B. y Hernández, G. L.2004. ¶ 2).

Un buen diagnóstico del clima va a permitir rastrear los acontecimientos en relación a las personas y a la organización; de igual modo para obtener un diagnóstico presentaremos a continuación los pasos para lograrlo:

- Paso 01.- es tener en claro los objetivos, para poder medir el grado de placer de los empleadores y sus expectativas para con la organización, recordemos que la encuesta no nos va a dar la solución al problema ya que es una herramienta para poder detectar aquellos factores que los empleadores valoran y que en el presente están o no siendo protegidos.
- Paso 02.- debemos conocer los factores para saber que queremos medir, debido que no en todas las empresas se utiliza el mismo procedimiento y tiene que ver relación entre la encuesta y los objetivos planteados de la organización.
- Paso 03.- saber escoger la escala de medición a trabajar en la organización, del mismo modo no es aconsejable exceder o extender el cuestionario y que este termine a la vez con

una pregunta abierta o comentario para poder obtener un poco más de información de los trabajadores y la preocupación de los mismos.

- Paso 04.- se tiene que ver el tamaño de la muestra y la segmentación; por lo tanto, es recomendable que todos los empleadores y/o trabajadores deberían de ser partícipes.
- Paso 05.- es importante comunicar a todo el personal acerca todo el proceso a realizar antes, durante y después de la instalación y a la vez garantizar su confidencialidad y voluntariedad del mismo.
- Paso 06.- la empresa u organización puede utilizar las herramientas que se le hagan más factibles o que estén acorde a ellos como podría ser el caso de la herramienta on-line o la tradicional encuesta que es de formato papel y a la vez asegurar su confidencialidad.
- Paso 07.- un punto muy importante es la estadística ya que tiene que estar presente al menos en el análisis de los resultados y aplicar estadísticos de correlación para así ahondar más en los resultados obtenidos.
- Paso 08.- la presentación de resultados debe de ser público para toda la organización. No podemos excluirlos del proceso ya que ellos han sido participe del mismo.

- Paso 09.- la presentación de resultados tiene que ir de la mano con un plan de acción para poder efectuar cambios y los trabajadores estén a gusto en su centro de labores.
- Paso 10.- el último paso que se tomó en cuenta fue el de seguimiento y replica, aquí se comprobaba que el plan de acción se esté cumpliendo acorde a los tiempos o plazos establecidos. La encuesta laboral será replicada cada cierto tiempo acorde a lo que la empresa más le convenga.

#### **F. Aspecto que pretenden analizar el Clima Laboral**

Los aspectos más importantes que pretenden analizar el clima laboral de una manera más exhaustiva para facilitar mejor su entendimiento de cómo se lleva a cabo el sistema donde se desarrolla dicho clima laboral por ello se plantea algunos aspectos que pretenden su evaluación como son los siguientes:

- Independencia: cuando hablamos de independencia hablamos del grado de voluntad de los trabajadores para con la empresa y que puedan asumir las tareas asignadas.
- Condiciones físicas: se refiere a todas las características medioambientales; es decir el espacio adecuado para que el trabajador realice sus actividades.

- Liderazgo: un buen líder permitirá relacionarse con los trabajadores de la organización generando un clima positivo para la empresa.
- Relaciones: es el grado de relación con los mismos trabajadores y de esta manera ver el trato y respeto entre ellos ya que esto va a ser percibido por los clientes de la empresa.
- Implicación: si en la empresa se tiene un buen líder y buenas condiciones laborales esto va a permitir que el trabajador proporcione a la empresa lo mejor de su trabajo.
- Organización: aquí se hace referencia como es que trabaja la empresa, si es que cuenta con métodos operativos o métodos definidos por la misma organización.
- Reconocimiento: cada trabajador merece o necesita ser reconocido por la buena labor que realiza, tales reconocimientos pueden ser públicos o de acuerdo a lo que la empresa vea conveniente.
- Remuneraciones: el salario es fundamental para motivar al trabajador y así a cada empleador se le retribuya acorde a sus responsabilidades y logros.

- Igualdad: todos los trabajadores deben de ser tratados con reglas justas y ver que no haya ningún tipo de discriminación

#### **G. Medición del Clima Laboral.**

La autora Palma Carrillo, S. (2004) refiere que la medición del Clima Laboral, como de cualquier otra variable psicológica que con exigencia metodológica se realice, resulta una buena aproximación de una realidad psicosocial, por lo que debemos darle la importancia en tanto nos permite disponer de indicadores válidos y confiables de la salud organizacional y proponer implícitamente mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional. Sin duda, esto tendrá un efectivo impacto en la productividad y en la satisfacción de quienes participan en el proceso de cambio, siempre que en la consecución de un programa de desarrollo organizacional se evidencien y compartan valores; y se actúe, con la autenticidad y transparencia que el tema amerita.

La medición del clima se puede ver como un proceso complejo debido a que abarca un gran número de factores que depende de cada organización y sus necesidades o particularidades, es sensible porque cualquiera de los factores pueda afectar la percepción de

clima e incidir en gran medida en el mismo, y dinámico porque cambia constantemente y permite ser mejorado con acciones correctivas (García, M. 2009, p. 56).

Dependiendo el tipo de empresa se establece la medida de los grupos en donde se aplicara la encuesta, esto puede ser por departamentos o secciones determinadas de la empresa, dentro de un departamento en específico o a toda la empresa en general, la encuesta debe tener una redacción simple y entendible para los trabajadores así mismo las opciones de respuesta deben estar bien definidas para mejorar la recolección, tiene que ser preparada, revisada, y tener bien definido el procedimiento para su realización (García, M. Escalante, M. 2012. ¶-3).

#### **H. El Clima Laboral en las I.E**

En las instituciones educativas el clima laboral positivo es fundamentalmente importante porque de esta manera aumenta la motivación de los trabajadores y así realizar su trabajo con éxito. El solo sentirnos útil y valorados en la empresa nos sentimos importantes aceptando y asumiendo tareas la cual serán de gran aprendizaje para ellos mismos y los alumnos. Todos los administrativos de la institución educativa desean un clima laboral favorable por su propio bienestar y los beneficios positivos que genera, así mismo

si dentro de la institución los trabajadores propicien la falta de respeto, el miedo y la inseguridad se estará creando un clima laboral negativo en el cual se estaría dañando física y emocionalmente a todos los integrantes de dicha Institución Educativa.

El clima organizacional en las escuelas ocupa un lugar destacado en la agenda de investigación. Distintos modelos de eficacia escolar ubican el clima entre los factores de eficacia y equidad. Controlando otras variables, se ha hallado que el clima incide en distintos tipos de resultados de las escuelas, tales como el nivel de aprendizajes de los alumnos, la distribución social del conocimiento entre los alumnos de distinta clase social (vg. Equidad), el abandono o los episodios de violencia escolar (Edmonds, 1979; Rutter et al., 1999; Mortimore et al., 1988; Bryk, Lee & Holland, 1993; Ravela et al., 1999; Macbeath & Mortimore, 2001; Creemers & Reezigt, 2003; Fernández, 2003 y 2004a; PISA, 2003; citado por Fernández, T. 2004).

Los directivos y gerentes administrativos están comprometidos a asumir responsabilidades y crear normas para una buena calidad de clima en la organización, por lo tanto, la Institución Educativa y/o gerencia universitaria tiene que estar comprometida para

la evaluación de los trabajadores y de su desempeño en el trabajo y así poder ver las herramientas adecuadas para medir el grado de satisfacción de los empleadores y lograr una buena calidad de labor que realizan en la organización.

Por otra parte, se considera que el clima laboral en las instituciones educativas y/o universidades está referida a las percepciones de los trabajadores dentro del centro donde laboran, de tal modo que contribuyan al buen clima generando mejoras en la productividad de la organización.

La institución utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus empleados.

Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas.

Las entidades de educación superior, como organizaciones, son unidades sociales con un objetivo claramente definido, en las cuales interactúan, entre otros, docentes y personal administrativo; desempeñando diferentes tareas en forma coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad. Cuentan con directivos cuyas funciones son: planear el trabajo y las tareas, dirigir los procesos y procedimientos, coordinar los

recursos para lograr los resultados trazados en la formación de los estudiantes, y medir los logros en comparación con lo planeado. Además, están los educandos como objetivo de las interacciones de docentes, directivos y personal administrativo, y como sujetos que interactúan con ellos (Castillo, Lengua y Pérez; 2011).

### **III. HIPÓTESIS**

#### a. Hipótesis general

El nivel del clima laboral en el personal de la I.E San Pedro, es Media.

#### b. Hipótesis específicas

El nivel del clima laboral en el factor Realización personal en el personal de la I.E San Pedro, es Desfavorable.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E San Pedro, es Media.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión Laboral en el personal de la I.E San Pedro, es Media.

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la I.E San Pedro, es Media.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la I.E San Pedro, es Media.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

#### a) No experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2001). Los diseños no experimentales, son aquellos que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Es decir, una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

#### b) Corte: Transversal o Transeccional

Hernández, Fernández y Baptista (2006). Todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar alguna comparación, se tratara de muestras independientes.

### **4.2 Población y muestra.**

La población estuvo conformada por todo el personal de la I.E San Pedro del AA.HH San Pedro, Piura, 2017.

Considerando el nivel primario y secundario. Sumando un total de 80 personas.

### **4.3 Definición y Operacionalización de la variable.**

#### a) Definición conceptual

Para Palma, S. (2004); el clima laboral está definido como “la percepción del trabajador.

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

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

b) Definición operacional

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

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

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

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

## 4.4 Técnica e Instrumento

### 4.4.1 Técnica: Encuesta

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

#### Ficha técnica

- ❖ **Nombre de la Escala:** Clima Laboral CL-SPC Autora: Sonia Palma Carrillo.
- ❖ **Administración:** Individual o colectiva Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.
- ❖ **Aplicación:** 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 de Clima Laboral – CL-SPC (2004) fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, Lima; diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de Realización Personal (1), Involucramiento con la tarea asignada (2), Supervisión que recibe (3), Acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros

(4) y condiciones laborales que facilitan su tarea (5). Cabe decir que para cada factor, se consideran 10 ítems como mínimo.

- ❖ **Validez y confiabilidad:** 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. Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de .980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

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 ( $p < 0.05$ ) entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento (Sonia Palma, 2004).

#### **4.5 Plan de Análisis**

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa información Microsoft, Excel 2010. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva como tablas de distribución de secuencia relativas y perceptuales. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, estarán basadas en las

puntuaciones directas donde se tomara como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpretara de manera contraria.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Variable	Dimensión	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnicas
¿Cuál es el nivel del clima laboral en el personal de la "I.E San Pedro del AA.HH. San Pedro, Piura-2017?	CLIMA LABORAL	<b>Factores del clima laboral</b>	<b>Objetivo general:</b>  Determinar el nivel del clima laboral en el personal de la I.E San Pedro de AAHH. San Pedro, PIURA-2017	<b>- General</b>  El nivel del clima laboral en el personal de la I.E. San Pedro del AAHH. San Pedro, Piura-2017 es Medio.	<b>Tipo De Investigación</b>  Cuantitativo de nivel descriptivo	<b>Encuesta.</b>
		-Factor Realización Personal.	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar el Nivel de Clima Laboral en el factor Realización Personal del personal de la I.E San Pedro de AAHH. San Pedro, Piura-2017.  Determinar el Nivel de Clima Laboral en el factor Involucramiento Laboral del personal de la I.E San Pedro de AAHH. San Pedro, Piura-2017.  Determinar el Nivel de Clima Laboral en el factor Supervisión	<b>- Específicos</b>  El Nivel del Clima Laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la I.E San Pedro del AAHH. San Pedro, San Pedro, Piura-2017 es Medio.  El Nivel del Clima Laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la I.E San Pedro del AAHH. San Pedro, Piura-2017 es Medio.  El nivel del clima	No experimental  <b>Diseño.</b> De corte Transeccional o transversal  <b>Población y Muestra</b> Personal de la I.E San Pedro  -Personal directivo -docentes -Personal Administrativo	<b>Instrumento:</b>  Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo.

			<p>del personal de la I.E San Pedro de AAHH. San Pedro, Piura-2017.</p> <p>Determinar el Nivel de Clima Laboral en el factor Comunicación del personal de la I.E San Pedro de AAHH. San Pedro, Piura-2017.</p> <p>Determinar el Nivel de Clima Laboral en el factor Condiciones Laborales del personal de la I.E. San Pedro de AAHH. San Pedro, Piura-2017.</p>	<p>laboral en factor de Realización Personal en el personal de la I.E. San Pedro del AAHH. San Pedro, Piura-2017 es Desfavorable.</p> <p>El nivel del Clima Laboral en el factor de Supervisión en el personal de la I.E San Pedro del AAHH. San Pedro, Piura-2017 es Medio.</p> <p>El Nivel del Clima Laboral en el Factor de Comunicación en el personal de la I.E. San Pedro del AAHH. San Pedro, Piura-2017 es Medio.</p>	-Personal de Servicio	
--	--	--	---	---	-----------------------	--

#### **4.7 Principios Éticos**

Se contó con la previa autorización de las autoridades. Teniendo en cuenta el consentimiento informado, se explicó los objetivos de esta investigación siendo este parte de la integridad física, se informó que los resultados obtenidos serán en anonimato como principio de justicia. Así mismo se les explico que como parte de consentimiento informado y expreso si se rehúsa a realizar la encuesta inmediatamente se le excluirá de la investigación como parte de beneficencia y no maleficencia.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

TABLA I

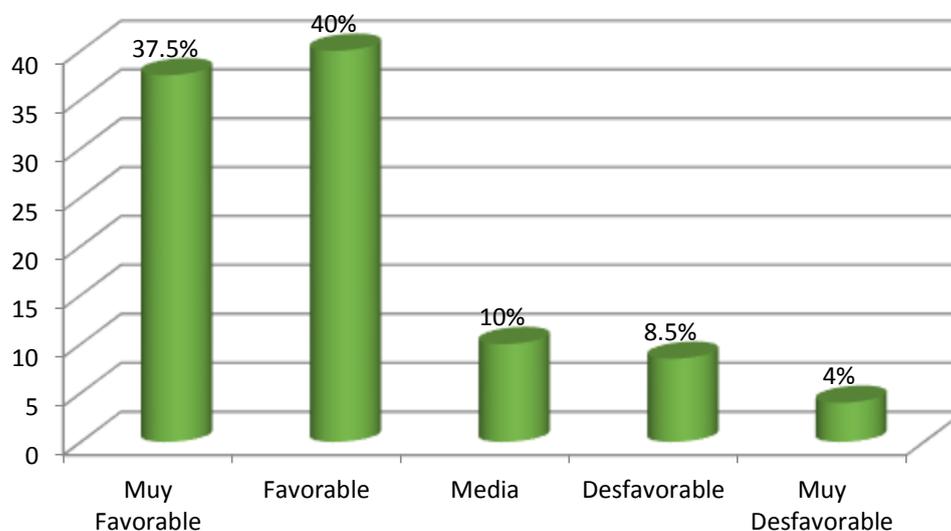
Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	30	37.5
Favorable	32	40
Media	8	10
Desfavorable	7	8.5
Muy Desfavorable	3	4
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

FIGURA 01

Nivel de Clima laboral en el personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

### DESCRIPCIÓN

Se evidencia en la tabla I y figura 01 que el 37.5 % del personal se encuentra en una categoría Muy Favorable, 40 % Favorable, 10% se encuentra en una categoría Media, 8.5% Desfavorable y un 4% Muy Desfavorable; del personal de la Institución Educativa San Pedro del asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

TABLA II

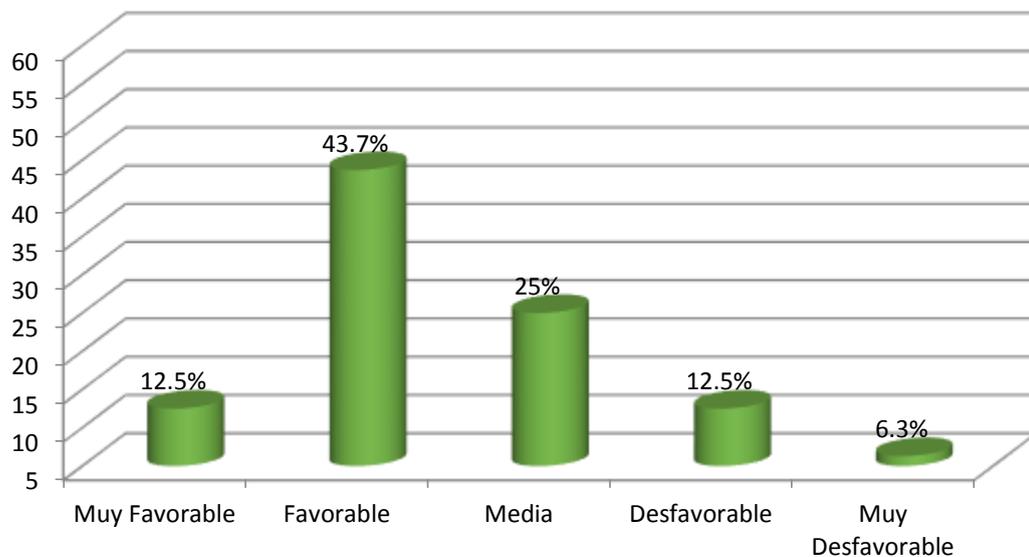
Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	10	12.5
Favorable	35	43.7
Media	20	25
Desfavorable	10	12.5
Muy Desfavorable	5	6.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004)

FIGURA 02

Nivel de Clima laboral en el factor de Realización Personal del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

#### DESCRIPCIÓN

Se evidencia en la tabla II y figura 02 que el 43.7 % del personal se encuentra en una categoría Favorable, 25% Media, 12.5% Muy Favorable, un 12.5% Desfavorable y un 6.3% Muy desfavorable, de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

TABLA III

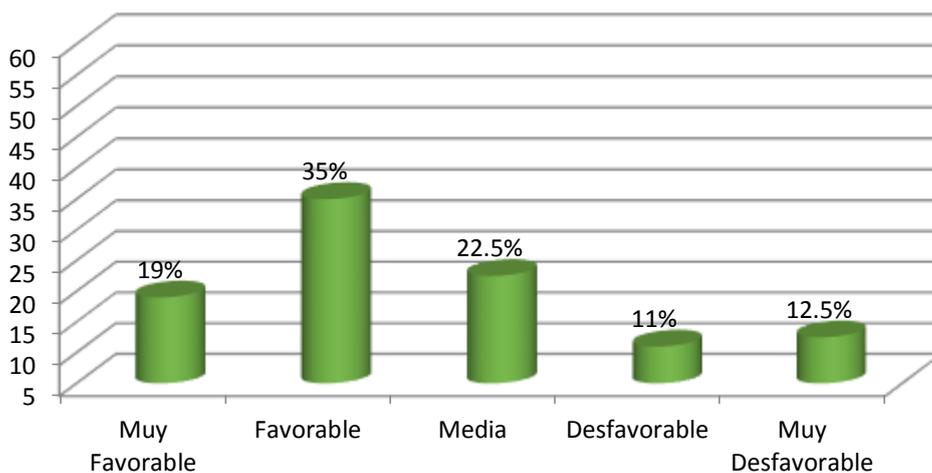
Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Favorable	15	19
Favorable	28	35
Media	18	22.5
Desfavorable	9	11
Muy Desfavorable	10	12.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

FIGURA 03

Nivel de Clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

**DESCRIPCIÓN**

Se evidencia en la tabla III y figura 03 que el 35% del personal se encuentra en una categoría Favorable, 22.5% Media, 19% Muy Favorable, el 11% Desfavorable y 12.5% Muy Desfavorable, de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017

TABLA IV

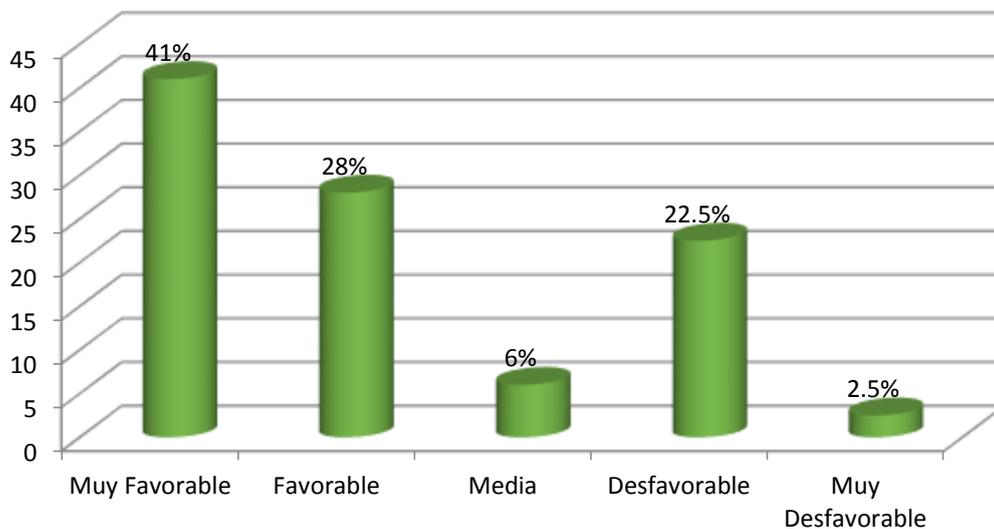
Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>Muy Favorable</b>	33	41
<b>Favorable</b>	22	28
<b>Media</b>	5	6
<b>Desfavorable</b>	18	22.5
<b>Muy Desfavorable</b>	2	2.5
<b>Total</b>	80	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

FIGURA 04

Nivel de Clima laboral en el factor de Supervisión del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

#### DESCRIPCIÓN

Se evidencia en la tabla IV y figura 04 que el 41 % del personal se encuentra en una categoría Muy Favorable, 28% Favorable, 22.5% Desfavorable, 6% Media y un 2.5% Muy Desfavorable de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

TABLA V

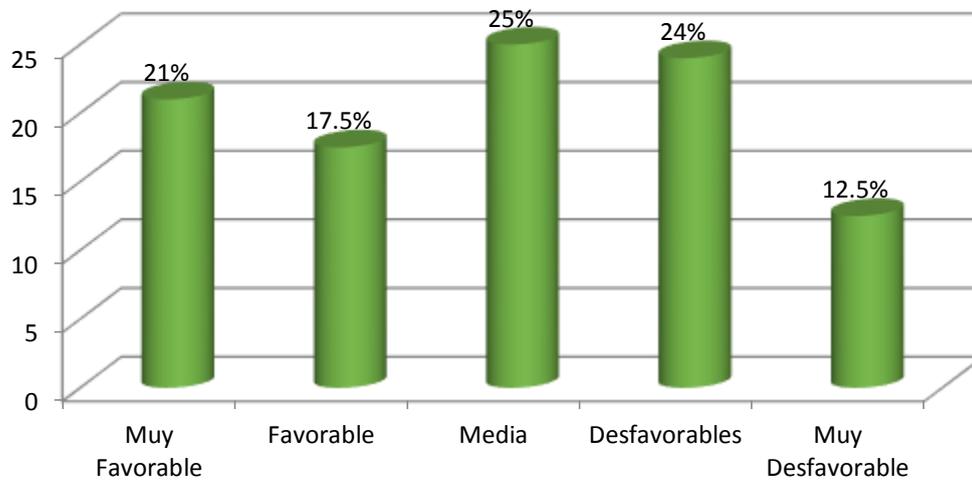
Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>Muy Favorable</b>	17	21
<b>Favorable</b>	14	17.5
<b>Media</b>	20	25
<b>Desfavorable</b>	19	24
<b>Muy Desfavorable</b>	10	12.5
<b>Total</b>	80	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

FIGURA 05

Nivel de Clima laboral en el factor de Comunicación del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

#### DESCRIPCIÓN

Se evidencia en la tabla V y figura 05 que el 25 % del personal se encuentra en una categoría Media, 21% Muy Favorable, 17.5% Favorable, 24% Desfavorable y un 12.5% Muy desfavorable, de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

TABLA VI

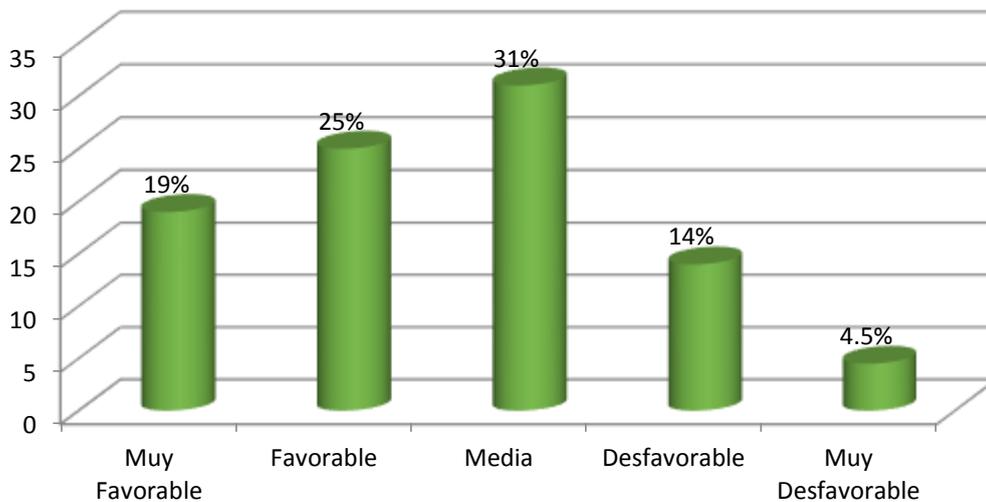
Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>Muy Favorable</b>	15	19
<b>Favorable</b>	20	25
<b>Media</b>	25	31
<b>Desfavorable</b>	11	14
<b>Muy Desfavorable</b>	9	11
<b>Total</b>	80	100

FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (2004).

FIGURA 06

Nivel de Clima laboral en el factor de Condiciones Laborales del personal de la I.E “San Pedro” del AA. HH San Pedro – Piura 2017.



FUENTE: Escala Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo.

#### DESCRIPCIÓN

Se evidencia en la Tabla VI y figura 06 que el 31 % del personal se encuentra en una categoría Media, 25% Favorable, 19% Muy Favorable, 14% Desfavorable, 11% Muy desfavorable, de la Institución Educativa San Pedro del Asentamiento Humano San Pedro – Piura 2017.

## 5.2 ANALISIS DE RESULTADOS

Se puede evidenciar en la tabla I y figura 01 que el nivel del Clima Laboral en el personal de la I.E San Pedro – Piura prevalece la categoría Favorable, se infiere que la Institución fomenta y promueve la comunicación interna, el cual hay clara definición de misión visión y valores en la institución, así mismo existen suficientes canales de comunicación. (Palma, 2004). Brunet (2011) (citado por Ramos, D. 2012) Finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o conscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”. Al formar sus percepciones del clima el individuo utiliza información que viene de los acontecimientos que ocurren a su alrededor, de las características de su organización y de sus características personales. La medida perceptiva de los atributos organizacionales sigue siendo la definición más utilizada entre los investigadores ya que permite medir más fácilmente el clima y respeta mejor la teoría de Lewin que postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

Referente al factor de Realización Personal, según la escala del Clima Laboral que se les aplico a los trabajadores de la I.E, prevalece la categoría Favorable, es por ello que se infiere que los jefes promueven la capacitación que se necesita, así mismo la empresa promueve el desarrollo del personal dando oportunidad a ideas creativas o innovadoras. Abarca como la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución (Palma, 2004). Así mismo los autores Aron y Milicic, (2004) refieren que el desarrollo personal es un concepto que se refiere a la actualización de todas las potencialidades afectivas e intelectuales de una persona, así como al desarrollo de sus talentos específicos. Es un concepto integrador, que supone el conocimiento de la persona acerca de sí misma y de su unicidad, el planteamiento de metas personales, el reconocimiento de los propios talentos y la formulación de objetivos coherentes con su sistema de valores. En este sentido, el desarrollo personal está íntimamente ligado al concepto de formación afectiva y valórica y al de inteligencia emocional.

En el factor Involucramiento Laboral, prevalece la categoría Favorable. Lo que indica que el personal de la institución se siente comprometido con el éxito de la institución, cumplen con las tareas diarias en el trabajo, así mismo la institución permite el desarrollo del personal, la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Palma Carrillo, S. (2004), define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) (citado por Palma, S. 2004), dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.

En el factor Supervisión, prevalece la categoría Muy Favorable, Lo cual refiere que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución educativa, se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, así mismo existen normas y procedimientos como guía de trabajo, el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Se caracteriza por los exámenes de utilidad y criticidad de los jefes en la supervisión dentro de la acción de trabajo como una conexión de ayuda e introducción para las empresas que son parte de su día a día, por ejemplo, el director ofrece ayuda a especialistas para conquistar impedimentos dentro de la organización y la evaluación que se realiza a los trabajadores mejora la realización y la creación de los representantes (Palma, 2004); así mismo, la supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas (Alvarado citado

por palma, 2004).

En el factor Comunicación, prevalece la categoría Media. Lo que indica que sí hay interacción entre los trabajadores con personas de mayor jerarquía, pero no se está dando de manera óptima. Se cuenta con acceso y fluidez de información necesaria para cumplir con el trabajo. La comunicación es la impresión del nivel de fluidez, velocidad, claridad, conocimiento y exactitud de los datos relativos y correlacionados con la actividad interna de la organización como con el respeto a los clientes y /o clientes de la misma, por ejemplo, hay acceso a los datos importantes para aceptar el trabajo y la asociación potencia y avanza la correspondencia interna (Palma, 2004).

No puede haber grupos sin comunicación, entendida como el intercambio de significados entre sus miembros. Solo a través de la transmisión de significados de una persona a otra se pueden comunicar información e ideas. Pero la comunicación es más que la impartición de significados. También debe ser entendida. En un grupo en el que un miembro solo habla alemán y los demás no entienden alemán, aquel no sería bien comprendido. Por tanto, la comunicación debe abarcar la transferencia y comprensión de significados (Robbins, S. 2004).

En el factor de Condiciones Laborales, prevalece la categoría Media, lo que indica que si bien es cierto las condiciones laborales son adecuadas para la realización del trabajo, sin embargo esto se podría mejorar. Las condiciones de trabajo son el reconocimiento de que la fundación brinda los componentes materiales, financieros y / o psicosociales vitales para

la satisfacción de las asignaciones, por ejemplo, la compensación es atractiva en contraste con las diferentes asociaciones, la innovación es accesible y estimula el trabajo (Palma, 2004). Cada empresa crea a través del tiempo una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características y las cuales afectan el comportamiento de sus integrantes. Algunas de estas características organizacionales son el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección y las oportunidades de participación (Castillo, J. 2006).

## CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

### SE ACEPTA:

El nivel del clima laboral en el factor Comunicación en el personal de la "I.E "San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017 es media.

El nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en el personal de la "I.E "San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017 es media.

### SE RECHAZA:

El nivel de clima laboral en el personal de la I.E San Pedro del AA. HH San Pedro- Piura 2017 es Media.

El nivel del clima laboral en el factor Realización Personal en el personal de la I.E San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017 es desfavorable.

El nivel del clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la I.E San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017 es media.

El nivel del clima laboral en el factor Supervisión en el personal de la I.E San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017 es media.

## **VI. CONCLUSIONES**

El Nivel del Clima laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece el favorable.

El Nivel del clima laboral en el factor de Realización Personal en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece el favorable.

Nivel del clima laboral en el factor de Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece el favorable.

Nivel del Clima Laboral en el factor de Supervisión en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece el muy favorable.

Nivel del Clima Laboral en el factor de Comunicación en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece la media.

Nivel del Clima Laboral en el factor de Condiciones Laborales en el personal de la Institución Educativa San Pedro del AA. HH San Pedro - Piura 2017, prevalece la media.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Los resultados obtenidos en la presente investigación, permiten sugerir actividades que fortalezcan y mantengan el Clima Laboral de la Institución Educativa San Pedro:

Elaborar y ejecutar programas de desarrollo personal para que el clima laboral que se encuentra en el nivel satisfactorio siga manteniéndose en la institución y a la vez que se fortalezca los niveles desfavorable y muy desfavorable que se presentan en menor porcentaje.

Dar mayor énfasis a los factores comunicación y condiciones laborales que se ubican en el nivel medio, en los programas a desarrollar que deben incluir entrenamiento a través de capacitaciones y planificación de reuniones periódicas.

Incluir el programa en los Proyectos de Desarrollo Institucional.

## REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura* (tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú. Recuperado el 10 de enero del 2018, de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE\\_EDUC\\_130.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf)
- Arce G. Y Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Prada de Huari-2013* (tesis de maestría). Universidad católica Sedes Sapientiae, Huari, Perú.
- Arón Svigilsky, Ana María y Milicic, Neva. (2004). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Boland, L., Carro F., Stancatti, M. Gismano, Y. y Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración Teoría y Práctica*. Argentina.
- 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.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED
- Calva, D. B. y Hernández, G. L. (2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic – Puebla*. UDLAP
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. (2ª ed.). Bogotá.
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de*

*la sociología del trabajo*, Madrid: CIS.

- Castillo, L., Lengua, C., Pérez Herrera, P.A., (2011). *Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano*. *Revista Internacional de Investigación Psicológica*, 4(1), 40-47
- Cevallos, H. (2012). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en la facultad de ciencias de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2010-2011* (tesis de maestría). Recuperado: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/778/TM0078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Correa, J. (2013). *Relación existente entre el clima laboral y la propuesta de gestión educativa de la facultad de estudios a distancia de la UMNG y su influencia en la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo desde la perspectiva de los diferentes actores que la integran* (maestría en educación). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Chiang, V., Martin, R., Nuñez, P. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Univ. Pontificia Comillas.

- Edel Navarro y García Santillán: (2007) *clima y compromiso organizacional*, edición electrónica texto completo en: [www.eumed.net/libros/2007c/340/](http://www.eumed.net/libros/2007c/340/)
- Fernández, T. (2004). *Clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay*. Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficiencia y cambio en educación, 2 (2), 1.
- Gallo, G. (2015). *El buen clima laboral*. Portafolio.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona. UOC.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid. Díaz de santos.
- García. M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuaderno de Administración, 43, 61.
- García, M., Escalante, M. (2012). *Importancia del Clima Laboral en los Resultados de una Empresa y la Competitividad*. Contribuciones a la economía.
- Gaspar, F. (2011). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-Minister.

- Ministerio de Salud, (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. (2ª ed.). Lima.
- Mitchell, M., y Ambrose, M. (2007). *Supervisión abusiva y desviación del lugar de trabajo y la moderación efectos de creencias negativas de reciprocidad*. *Revista de Psicología Aplicada*, 92, 1159-1168
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Educación obrera para el trabajo decente*. (1ª ed.). Argentina.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Pato, S. (2017). *Manual. Habilidades de dirección de equipos (ADGD145PO)*. Especialidades formativas. Madrid: CEP.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de san Pedro Sula, Cortes* (tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan, Tegucigalpa, Honduras.  
Recuperado: file:///C:/Users/INTEL%20CELERON/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed.). México.
- Santamaria, F. y Zaña, K. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria 2015* (tesis de

licenciatura). Universidad privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.

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-2015* (tesis de licenciatura). Universidad de Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

Zepeda, J. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio de Manufactura*. (Examen Predoctoral). Instituto Politécnico Nacional, México, D.F.

## **ANEXOS**

## ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

### DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino( ) Femenino( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente 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 lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



RECIBIÓ 08 NOV. 2017  
FECHA: \_\_\_\_\_  
N° EXP: 1531 N° FOLIOS: 01  
HORA: 12:50 FIRMA: \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Año de Fortalecimiento del Mar de Grau"

Piura, 08 de noviembre del 2017

**Solicitud: realizar proyecto de investigación (tesis).**

Señora:

**Claudina Sandoval de Vegas**

**Directora I.E SAN PEDRO.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla, y al mismo tiempo manifestarle que entre las políticas de mejoramiento de la calidad de la formación académica que la "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote", ofrece a sus alumnos, se propicie la participación cada vez más estrecha con las instituciones.

En este sentido la alumna Tarrillo Cieza Leydy matriculada en el VIII ciclo de la carrera profesional de Psicología de esta casa superior de estudios, ID. Con DNI 45093787 solicita permiso a usted para que realice su proyecto de investigación (tesis) "clima laboral en el personal de la I.E" en la institución que usted dignamente dirige.

Agradeciendo la atención que le brinde al presente, me despido de usted, reiterándole mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

Leydy Tarrillo Cieza

Claudina Sandoval de Vegas