

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**NIVEL DE CLIMA LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA I.E. 15005 DEL AA. HH. 18 DE  
MAYO, PIURA- 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA BACHILLER: YOLANDA MERINO GAONA.**

**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 Castillo Sánchez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la oportunidad de vivir y sentir su presencia siempre y en todo momento de mi existencia, por fortalecer mi corazón cada día de mi vida e iluminar mis hemisferios; de la misma manera por haber puesto en mí camino a seres que me brindan un soporte y compañía durante todo este periodo de estudio.

Al Director de la Institución Educativa 15005, por el respaldo para poder trabajar con el personal a su cargo; y así obtener resultados confiables.

Al Mgtr. Marco Antonio Camero Morales y al Asesor Mgtr. Sergio Valle Ríos, por impartir sus conocimientos y experiencias; además por el soporte científico y por su tiempo para la guía de esta investigación.

A mis compañeros de estudio, que de una u otra manera me apoyaron para seguir adelante siempre y no flaquear en el intento.

## **DEDICATORIA**

A mi hijo, ya que le debo tiempo de atención, del cual me dono para poder culminar mi carrera, también por el apoyo incondicional que me ha brindado día a día; además del reconocimiento y orgullo que siente él, mi esposo y mi familia para conmigo, Sumando a la parte de mi propia motivación.

A mis ángeles que se encuentran en el cielo, por decirlo de alguna manera son mi luz celestial y protección para poder ser una profesional exitosa.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo; Identificar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA.HH 18 de Mayo, Piura - 2017.

Este estudio es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo cuya población y muestra fueron los 23 trabajadores, entre docentes, personal administrativo y de servicio, utilizando como instrumento el cuestionario de Escala de Clima Laboral CL - SPC”.

El resultado de la investigación nos muestra que los trabajadores presentan un nivel de clima laboral medio; En la dimensión de realización personal o autorrealización con un 61% presentan un nivel medio, en la dimensión involucramiento laboral, con un 56% los trabajadores se ubica en un nivel medio, además en la dimensión del factor Supervisión con un 48% presentan un nivel Favorable, en la dimensión de comunicación con un 48% presentan un nivel medio y en la dimensión de condiciones laborales con un 70% presentan un nivel de clima laboral medio. En conclusión, el nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA.HH 18 de Mayo, Piura-2017, es un nivel Medio, que nos indica que los trabajadores tienen una Percepción de relativa significación de un ambiente laboral propicio, pero debe y puede mejorar, ya que las convicciones laborales resultan consistentes con una cultura institucional fuerte.

Palabras claves: clima laboral, aduetez.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as objective; Identify the level of labor climate in the workers of the I.E. 15005 of the AA.HH May 18, Piura - 2017.

This study is a quantitative and descriptive level whose population and sample were the 23 workers, teachers, administrative staff and service , using as an instrument the CL-SPC Labor Climate Scale questionnaire ". The result of the research shows that workers have a medium level of work climate; In the dimension of personal fulfillment or self-realization with 61% present a medium level, in the dimension of labor involvement, with 56% of workers is located in a medium level, in addition to the dimension of the Supervision factor with 48% present a level Favorable, in the dimension of communication with 48% present a medium level and in the dimension of working conditions with 70% present a level of average working environment. In conclusion, the level of labor climate in the workers of the I.E. 15005 of the AA.HH May 18, Piura-2017, is a medium level, which indicates that workers have a perception of relative significance of an enabling work environment, but should and can improve, since the labor convictions are consistent with a strong institutional culture.

Keywords: work climate, adulthood

## INDICE DE CONTENIDO:

	<b>Pág.</b>
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS.....	59
IV. METODOLOGIA.....	60
4.1 Diseño de la Investigación.....	60
4.2 Población y muestra.....	61
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable.....	62
4.4 Técnicas e instrumentos.....	63
4.5 Plan de Análisis.....	65
4.6 Matriz de consistencia.....	66
4.7 Principios éticos.....	68
V. RESULTADOS.....	68
5.1 resultados.....	69
5.2 Análisis de resultados.....	75

VI.	CONCLUSIONES.....	80
	Aspectos complementarios.....	81
	Referencias bibliográficas.....	82
	Anexos.....	90



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla I: Nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA.HH. 18 de Mayo-Piura, 2017.....	69
Tabla II: Nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	70
Tabla III: Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	71
Tabla IV: Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	72
Tabla V: Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	73
Tabla VI: Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA.HH. 18 de Mayo-Piura, 2017.....	69
Figura 02: Nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	70
Figura 03: Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	71
Figura 04: Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	72
Figura 05: Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	73
Figura 06: Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.....	74

## **I. INTRODUCCIÓN**

La fuerte demanda, el nuevo ende tecnológico y la atareada jornada laboral han generado diversos factores de riesgo en las organizaciones de trabajo, estos en su avance comprometen física y psicológicamente a sus colaboradores, dañando muchas veces la perspectiva y visión en el ambiente y/o clima laboral. De acuerdo con Sonia Palma (2004) refiere, que el clima laboral es la percepción de los trabajadores con respecto a la organización en la que laboran, este referido esta percibido según las diversas actividades de interacciones y otras experiencias que cada colaborador tenga con la empresa. Por lo que, Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007), afirman que el clima laboral debe partir del conjunto de elementos individuales del colaborador, relacionados con los valores, demandas y aspiraciones que cada de uno de ellos tiene; todo esto sumado básicamente a los factores psicológicos.

Por tanto decir o pretender virar una nueva percepción del clima laboral en una organización , no es una tarea sencilla que pueda desarrollarse en un momento dado, para esto se necesita la participación y apoyo de todos los colaboradores de la misma, de modo que sean así partícipes directos de un proceso de cambio real y constante y que conlleve a lo favorable para la productividad de la organización misma ; por ende es necesario buscar y a su vez determinar los factores involucrados en éste, enfatizando que de ese modo se tendrá un mejor conocimiento sobre ellos y será más factible plantear un proceso de cambio (Baltazar, D. & Chirinos, J., 2013).

En los últimos años, se evidencia la responsabilidad y preocupación de las instituciones públicas y privadas por el tema de clima laboral que se vive dentro

de sus instalaciones para con sus trabajadores o colaboradores como se les conoce, tal es así que esto es parte de estrategias dentro del área de psicología organizacional o relaciones humanas, con el fin de incrementar la producción, el buen ánimo y el cien por ciento del rendimiento de los trabajadores a su cargo.

La I.E. 15005 del AA.HH 18 de mayo, cuenta con un total de 23 trabajadores entre docentes, personal administrativo y de servicio, ella está ubicada en la provincia de Piura; acorde a las manifestaciones de dirección , los colaboradores realizan reuniones y capacitaciones cada semestre académico lo que permite una mejor integración y mejora de sus funciones, además refieren que en ocasiones han tenido dificultades en aspectos vinculados a la baja remuneración, limitaciones en la resoluciones eficaz de problemas ,escasa posibilidad de desarrollo, falta de liderazgo y compromiso, falta de personal para cubrir las necesidades de los estudiantes; acorde a estas manifestaciones se puede deducir una probable falta de involucramiento de sus funciones, ello influye en el clima laboral.

Acorde a lo descrito anteriormente, desarrolle el presente estudio, el cual beneficiara de forma objetiva con sus resultados y visión general del clima laboral en dicha I.E. por tal motivo esta investigación aborda la variable clima laboral, como un factor influyente para el desarrollo, emprendimiento y mejora del ambiente laboral. Debido a la situación problemática descrita líneas arriba, se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA. HH. 18 de Mayo -Piura, 2017?

Para llegar a obtener el resultado, análisis y conclusiones se plantean los siguientes objetivos:

- Identificar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA .HH. 18 de Mayo-Piura, 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I. E .15005 del AA .HH .18 de Mayo, Piura-2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA .HH .18 de Mayo, Piura-2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I. E .15005 del AA .HH .18 de Mayo, Piura-2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA. HH .18 de Mayo, Piura-2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I. E. 15005 del AA. HH .18 de Mayo, Piura-2017.

La investigación se justifica por el impacto final en la actitud, aptitud y emociones de la plana de directivos, docentes y administrativos, por la forma como afecta el buen o mal clima organizacional de la institución.

Dentro de la metodología, este estudio es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo cuya población y muestra fueron los 23 trabajadores, entre docentes, personal administrativo y de servicio, utilizando como instrumento el cuestionario de Escala de Clima Laboral CL - SPC".(2004). El resultado general de la investigación nos muestra que los trabajadores presentan un nivel de clima laboral medio, así mismo dentro de los factores tenemos que para realización personal se encuentra con un 61% lo cual presenta un nivel medio, de la misma manera para el factor involucramiento laboral con un 56 % ubicándolo en un nivel medio,

además en el factor supervisión con un 48% con un nivel favorable , de la misma manera con el factor comunicación con un 48% con un nivel medio y condiciones laborales con un 70% con nivel medio.

Esta investigación se encuentra dividida en los siguientes capítulos: En el Capítulo I, se tendrá en cuenta la Introducción, el planteamiento de la investigación, objetivos generales y específicos de investigación y la justificación; en Capítulo II, trataremos la revisión de la literatura que contiene los antecedentes y bases teóricas; en el Capítulo III ,se expondrá las hipótesis, así mismo en el capítulo IV, abarca la metodología y dentro de este punto, lo que corresponde al tipo de investigación, la definición y operacionalización de la variable ,la técnica e instrumento de evaluación empleados dentro de la recolección de los datos ,así mismo se presenta el plan de análisis, la matriz de consistencia y los principios éticos. El Capítulo V, corresponde al resultado y análisis de los mismos; y por último en el Capítulo VI, conclusiones.

Se concluye con aspectos complementarios, referencias y anexos.

La investigación se realizó con la finalidad de obtener un conocimiento más amplio sobre la importancia del clima laboral en los trabajadores de la I.E. de esta manera determinar resultados que nos acerquen a la realidad de este problema de estudio, así pues, con dicha información se me permita dar a conocer el resultado final, de tal manera esta tesis pueda contribuir en el avance de la investigación en la psicología y nuestra sociedad.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Gonzales Román, S – Figueroa Aparicio, H (2017) en su investigación denominada “Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico micro empresarial el Carmen - Colombia, 2016”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Micro empresarial, El Carmen – Colombia en el 2016; para lo cual, se utilizó el enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental; se consideró a la totalidad de la población de los 90 docentes, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman el utilizado para el contraste de las hipótesis. Se encontró que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción docente (Rho = 0,474 y  $p = 0,035$ ). Al efectuar el análisis por dimensiones se encontró que: Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción docente (Rho = 0,525 y  $p = 0,021$ ); no existe relación entre el liderazgo y la satisfacción docente (Rho = 0,208 y  $p = 0,149$ ); existe relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción docente (Rho = 0,497 y  $p = 0,033$ ).

Flores Rivero, Y (2014) en su investigación denominada “clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios”. El propósito de esta investigación estuvo dirigido a examinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”. Se trata de una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 96 docentes de los Programas de Psicología, Desarrollo Humano y Artes Plásticas, con edades comprendidas entre los 25 y los 60 años, y una antigüedad en el cargo mayor a un (1) año, la selección fue no probabilística. Los instrumentos utilizados para recolectar la información fueron la escala para medir el compromiso organizacional y la escala de clima laboral de Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (1988) y el de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) traducida por Alemán y González (1997). Los resultados se analizaron utilizando la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de  $p \leq 0.05$ , y muestran que la relación directa entre las variables de compromiso y clima es baja, expresada por un tamaño del efecto bajo  $d=4,12$ . Sin embargo, entre las dimensiones del clima laboral y los tipos de compromiso organizacional en donde se encuentra una relación significativa, es la que se presenta entre el compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales (.0227) y entre el compromiso de continuidad con la dimensión de sentido de



pertenencia y estilos de dirección (.203) y (.228) respectivamente. Se obtuvieron puntajes bajos para los tres tipos de compromiso organizacional, y de las dimensiones del clima laboral, la relación interpersonal resultó ser la más alta con un puntaje de 15,96, que la ubica en un nivel medio alto.

C.-Quiñónez, V. (2013), realizó una investigación de: “Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de La Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese)”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la población antes descrita. Teniendo como conclusión, que los factores de: equidad y género, motivación y expectativas, trabajo en equipo, normatividad y procesos, comunicación, compensación y reconocimiento, capacitación y desarrollo; y remuneración, se encuentran en un nivel de riesgo. Mientras que en: creatividad e iniciativa, liderazgo, mejora y cambio, relaciones interpersonales, condiciones del trabajo, balance trabajo – familia; y estilo de dirección, en un nivel preventivo. Y finalmente en el factor imagen con la institución se manifiesta un nivel satisfactorio.

### **2.1.2 Nacionales**

Reyes Bedriñana, M (2017) en su investigación titulada “El Clima Laboral y la Motivación de los Docentes – Personal Administrativo del Nivel Primaria de la I. E Pedro del Castillo Ríos - ex 160 de la ciudad

de Yurimaguas, 2015” El objetivo general de la presente tesis fue determinar la relación entre el clima laboral y la motivación de los docentes – personal administrativo del nivel primaria de la I.E Pedro del Castillo Ríos – ex 160 de la ciudad de Yurimaguas, 2015; con un estudio no experimental y diseño correlacional, la muestra de 21 trabajadores a través del muestreo censal. Para el análisis de los resultados se empleó la tabulación, cuadros estadísticos, tablas. La correlación se hizo a través de Pearson. Según los resultados confirman al estudiar la dimensión de relaciones interpersonales y la motivación de los docentes del nivel primaria de la I.E Pedro del Castillo Ríos – ex 160 de la ciudad de Yurimaguas, 2015; se encuentra un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.898$ , que indica que existe una alta correlación entre las variables, con un coeficiente de determinación de (0.805), y donde el 80% de la motivación de los docentes se da por las relaciones interpersonales. Concluyendo: La dimensión Liderazgo y Motivación tienen una relación lineal de Pearson  $r = 0.846$ ; donde el 72% se da por el liderazgo. Y la dimensión Relaciones Interpersonales y la Motivación, tiene correlación lineal de Pearson  $r = 0.898$ ; con un 80% de motivación por las relaciones interpersonales. En la dimensión Participación y Motivación el 81% de la motivación se da por la participación. La dimensión reconocimiento y motivación el 69% de la motivación se da por el reconocimiento existente. La dimensión Comunicación y Motivación de los docentes, con un 82% de la motivación de los docentes por la comunicación existente.

Chupillón Valera, G (2014) en su investigación titulada “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Docente Del Instituto De Idiomas Y Lingüística De La Universidad San Pedro – Sede Chimbote, 2013” La investigación tuvo como objetivo general, determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal docente en el Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – Sede Chimbote, 2013. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional y de nivel cuantitativo. La información se recabó de un universo muestral de 14 docentes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios el primero compuesto de 50 preguntas respecto a Clima Organizacional y el siguiente con 36 preguntas de Satisfacción Laboral. Los instrumentos utilizados fueron la escala de clima organizacional CL-SPC (2004) y a la escala de satisfacción laboral SL-SPC (1999) ambas de autoría de Sonia Palma Carrillo, en ambas escalas se establecieron la validez y confiabilidad de las mismas. Los resultados alcanzados son los siguientes: el 7,1% de los encuestados manifestaron que el nivel de clima organizacional era de nivel medio y el 92,9% que el clima organizacional era favorable; asimismo, el 7,1% del personal docente encuestado manifestó que percibían una parcial insatisfacción laboral, el 28,6% una regular satisfacción laboral y el 64,3% una parcial satisfacción laboral. Finalmente, se comprobó que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal docente del

Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro, demostrando la hipótesis nula como verdadera.

Santamaría F. -Bach. Romero K.(2016) en la tesis de investigación denominada “percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria 2015”, Chiclayo - Perú 2015. Por ello, en esta investigación cuantitativo, descriptiva transversal, el objetivo es determinar la percepción de clima laboral en los trabajadores de una entidad universitaria, en agosto de 2015. La población estuvo constituida con 116 trabajadores y la muestra calculada fue de 89 que cumplieron con los criterios de elegibilidad. La selección se realizó a través del muestreo estratificado. El instrumento que se utilizó fue la “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, baremada por las autoras, con una confiabilidad de 0.95 Alpha de Cronbach y una validez de 0.01 (“T” de Student). Los resultados revelan que el 34.83% de la población, percibe el clima laboral como muy favorable, mientras que el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable. Entre las dimensiones que requieren ser modificadas tenemos, supervisión 13%, comunicación 20% y condicionales laborales 20%, porcentajes que son alarmantes a nivel organizacional, debido que son áreas que deben ser destacadas para el mejor funcionamiento relacional dentro de la entidad estudiada.

### 2.1.3 Locales

Albañil-Ordinola A. (2015) en su investigación titulada “El Clima Laboral Y La Participación En La Institución Educativa Enrique López Albújar De Piura” El principal aporte de la presente investigación radica por un lado en determinar, describir y analizar aquellos factores que están influyendo en la connotación del clima laboral de la institución educativa, a fin de superarlos y/o potenciarlos. Además de analizar en qué niveles y formas se da la participación de la comunidad educativa y el papel que ésta desempeña en la vida institucional, Es decir, identificar qué aspectos de la vida institucional contribuyen a mantener un personal motivado, comprometido e identificado con su desempeño, en la institución educativa, dispuestos a la participación permanente, pudiendo aportar con ello a potenciar su talento dentro de las actividades que desarrolla en la institución educativa y cómo la participación contribuye a mantener un clima laboral armonioso.

Zelada Burneo, J (2015) en su investigación titulada "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" Este es un estudio no experimental, correlacional, que relaciona las variables del clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la Oficina Central de Ejecución Presupuestaria (OCEP) de la Universidad Nacional de Piura (UNP). El estudio se realizó aplicando un test de clima laboral que

recoge las dimensiones propuestas por la teoría de Sonia Palma las cuales son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Para medir el desempeño se aplicó una escala de calificación propuesta por la teoría de Medina Gómez, que comprende las siguientes dimensiones: cumplimiento de los objetivos y tareas, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, superación personal. Los instrumentos antes mencionados se aplicaron a una población de 43 trabajadores, para el clima laboral y el cuestionario de desempeño laboral a los 5 jefes inmediatos de cada unidad de la OCEP de la UNP.

Los resultados del estudio muestran un índice de correlación de 0.085 a un nivel de significancia de (Sig.>0.05) que nos permite desaprobamos la hipótesis general que proponía que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. También los resultados muestran que ninguna de las dimensiones del clima está relacionada con el desempeño. Asimismo, estos resultados no son concordantes con la evidencia empírica y marco científico que postula a una relación entre las variables en estudio. Por lo que sugiere buscar otras variables del comportamiento organizacional que expliquen el desempeño laboral de los miembros de la OCEP de la UNP.

Carranza Lara, I (2016) en su investigación titulada “Clima Social Familiar Y Clima Laboral En Los Trabajadores Del Centro Secom Del

Área De Serenazgo Turno Tarde De La Municipalidad De Piura 2015".

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación existente entre el clima Social Familiar y el Clima Laboral de los Trabajadores del Centro SECOM del Área de serenazgo Turno Tarde de la Municipalidad de Piura 2015. El estudio fue de tipo Descriptivo-Correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 Trabajadores del SECOM. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, bajo el criterio de inclusión y exclusión. Se utilizó la escala del clima social familiar de R.H. Moos y la escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC. Los datos fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Entre los resultados se encontró que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables en mención En cuanto a la Dimensión de Desarrollo de Clima Social Familiar y el Clima Laboral tampoco se encuentra relación. Sin embargo, en las Dimensiones de Relación y de Estabilidad de Clima Social Familiar Si Existe correlación estadísticamente significativa con el clima laboral.

## **2.2 .- Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima laboral**

#### **2.2.1.1 Definición**

Para Palma, S. (2004); quien define el término clima organizacional como "...la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones la que facilitan su tarea."

Por otra parte Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (como se citó en Asteria 2015) refieren que "El concepto de clima está referido más bien a la misma razón de ser en los contextos organizacionales, fenómeno en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto, es así como en la administración de las organizaciones en general, es fundamental delimitar, dentro del campo educativo y más aun dentro del contexto de la gestión de las instituciones educativas una política general que proporcione la orientación, el ideario, entendido como un lugar de encuentro en el trabajo escolar, profesores, padres y estudiantes asumiendo responsabilidades con una referencia educativa y ética sólida, equilibrada y común; este carácter propio de la Institución y los valores de las mismas; en los propósitos de la propia institución, son conceptos que se



enmarcan en el clima educativo, clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional educativo para el presente estudio.

Además Rodríguez 2005 (como se citó en Asteria 2015) reafirma que el clima laboral en el campo educativo es concebido como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución”.

Para Schneider y Reichers (1983) es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización. EL significado que otorga el individuo a la situación está condicionado por el nivel de interacciones que conllevarán la comparación social y al posterior consenso.

Según, Water citado por Dessler (1973), “el clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.

Brown y Moberg (2008) expresan “que la atmósfera alude a una progresión de las cualidades de la condición jerárquica interna como lo evidencian los individuos de la asociación”.

Por otra parte, Robbins (1999)” nota que es la observación por la cual las personas componen y traducen sus impresiones táctiles

teniendo en cuenta el objetivo final de dar importancia a su condición. En otras palabras, es la manera en que seleccionamos, redactamos y traducimos la contribución táctil para lograr una comprensión de nuestra condición”.

Después de dos años, Rodríguez (2011) caracteriza la atmósfera autoritaria como las observaciones compartidas por los individuos de una asociación en cuanto al trabajo, la condición física en la que ocurre. Las conexiones relacionales que suceden a su alrededor y los diferentes controles formales que influyen en dicho trabajo.

(James, Gibson, & Ivancevich, 1992), refieren que “el clima laboral viene a ser el resultado de la interacción del comportamiento de todas las personas, así como también de los grupos, los desacuerdos, los estilos de liderazgo, la estructura de la organización a la que pertenecen, y el diálogo o como todo un conjunto de características propias del lugar de trabajo que los trabajadores perciben de manera tanto directa como indirecta, y que es una fuerza superior para influir en la conducta de éstos”.

(Goncalves, 2000), refiere que el clima laboral es el trabajo de espacio diario donde reina la calidez humana, los valores, el respeto, el amor, acompañado de una buena estructura que influyen de manera positiva en la productividad y eficacia de la

Institución.

(Sulburán, 2002) define al clima laboral como “una dimensión la cual está íntimamente asociada a la creación de una estructura mental, transmitida por sus líderes que le permite a la persona entender por qué es ventajoso ofrecer sus esfuerzos para lograr objetivos de la organización, capacitándole al mismo tiempo para el logro de sus metas personales”.

Además, Sonia Palma (2004) demuestra que es la impresión que tiene el trabajador de su lugar de trabajo y perspectivas relacionadas, por ejemplo, resultados potenciales de satisfacción individual, asociación con la empresa relegada, supervisión obtenida, acceso a datos identificados con su trabajo en una junta esfuerzo con diferentes socios y condiciones de trabajo que fomentan la tarea.

Chiavenato (2009) manifiesta que “el clima laboral hace referencia al ambiente interno entre los integrantes de una organización, y está muy relacionado con el grado de motivación que tenga cada uno de los miembros”. La palabra Clima Laboral hace alusión específicamente “a las diferentes propiedades motivacionales del ambiente de trabajo, esto quiere decir, a los aspectos de la institución que conllevan a la estimulación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes”. De igual

manera el clima laboral es favorable cuando son satisfechas las necesidades personales de los trabajadores elevando su moral y es desfavorable cuando estas necesidades se frustran.

Según Llanea (2009) manifiesta que “el clima laboral viene a ser la apreciación que tienen los colaboradores sobre los diferentes elementos de la cultura de la organización en donde realizan sus labores. Sí dentro del ambiente de trabajo se perciben sucesos negativos en dichos elementos se pueden desencadenar procesos de estrés, lo que perjudicaría directamente a la organización. La clave de esta perspectiva se encuentra en el hecho de que el comportamiento de los colaboradores no es resultado de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra, sino depende de la percepción que tenga cada colaborador de estos elementos, por lo tanto, se relaciona la interacción entre características de la organización y también de las características personales”.

Baguer (2012) manifiesta que el clima laboral viene a ser el ambiente humano en el que el personal de una determinada organización percibe ciertas características del ambiente de trabajo y que por lo tanto, éstas influyen en su conducta. En ese sentido, Brown y Moberg (1990) sostienen que el clima laboral es determinado por una serie de características del ambiente interno de una organización, es decir, de la manera tal y como lo perciben los miembros que trabajan en ella.

### **2.2.1.2 Importancia del clima laboral**

Según Toro (2001), El clima laboral es importante, porque actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una empresa, en aquellas organizaciones en las que existe una cultura más elaborada y más solvente, el clima organizacional tiene a su vez más homogéneo.

Asimismo, Vásquez (2000) afirma que “el clima organizacional brinda una salud organizativa es decir es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, es lo que facilita la adaptación estratégica frente al entorno turbulento, es lo que hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos y la rentabilidad; los sentimientos positivos de las personas correspondientes satisfacción, colaboración y buenas relaciones entre los grupos”.

Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Un clima laboral estable, es un factor intangible que representa una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la misma forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

Es imperativo considerar el cumplimiento del trabajo dentro de una asociación, ya que traerá beneficios tanto para el especialista como para la asociación. De la misma manera, inferirá un

desarrollo de su cultura jerárquica.

Así mismo, Robbins (2004) “plantea tres (3) razones por las que esta variable es importante”:

- “Se confirma que los trabajadores decepcionados pierden el trabajo con la mayor frecuencia posible y tienden a rendirse más”.
- “Se ha demostrado que los especialistas cumplidos aprecian un mejor bienestar y viven más”.
- “El cumplimiento de un trabajo se refleja en la vida específica del especialista”.

Por otra parte, García (2007) muestra esta importancia con respecto a cada área:

- Para el trabajador: “La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, permite que la persona tenga un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango”.
- Para la Organización: “La satisfacción laboral es necesaria para un logro adecuado de los objetivos y las demandas de

vinculación afectiva ya sean de forma horizontal (gerentes- empleados) y de forma vertical (empleado – empleado). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático”.

- Para el equipo de trabajo y los compañeros: “La satisfacción laboral va contribuir un adecuado clima positivo, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo, realizarán un óptimo esfuerzo por realizar sus tareas laborales. Por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización”.
- Para los trabajadores y destinatarios de los servicios: “El cumplimiento de la ocupación mejorará la naturaleza de la administración y mejorará la consideración de las objeciones por parte de los representantes, en otras palabras, el "trabajador", se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (compensación) ya que se ha establecido ideal cumplimiento dentro de la asociación”.

### **2.2.1.3 .-Tipos de clima organizacional**

En este sentido, Lickert, citado por los teóricos Gam y Berbel

(2007), “definen cuatro tipos de clima, vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo: clima de tipo autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo, participativo del grupo”.

Igualmente, Brunet (1987), citado por Fernández y Gutiérrez (2005), “desarrolló una tipología a lo largo de un continuo que se extiende desde un clima muy autoritario hasta uno muy participativo, dando lugar a cuatro tipos básicos de clima: autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo y participativo de grupo”.

Por su parte, García (2002), “en una escuela, el clima organizacional positivo es fundamental, ya que aumenta la motivación de los educadores y estudiantes para realizar su trabajo con el máximo rendimiento”. Lo señalado por el autor, confirma que el clima laboral u organizacional positivo, permite a los docentes alcanzar un mejor desempeño, así logran mejores niveles en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. A continuación, se desarrollan los tipos de clima autoritario, participativo y cooperativo, asumidos en esta investigación:

- Autoritario

En este tipo de clima el director es impositor de normas.

Para, Lickert, citado por Gam y Berbel (2007), “la



dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes”.

En este sentido, casi no existe el trabajo en equipo, la toma de decisiones es exclusiva del directivo, los docentes acatan las órdenes, pero algunas veces realizan comentarios gracias al desacuerdo por no poder participar en la planificación de las actividades de la institución, ya que todo lo decide la dirección.

- Participativo

Es uno de los más favorables para la institución, en él se toma en consideración la opinión de los miembros del personal docente y las comunicaciones con el directivo fluyen.

Para Lickert, citado por Gan y Berbel (2007), “se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación”.

- Cooperativo

Se trata de un estilo de ayuda mutua, de interacción social en equipos de trabajo. Según, García (2002), “crear un ambiente donde los empleados se sientan útiles y necesarios; saben que esto aporta a la organización por lo que les resulta fácil aceptar y respetar su papel y lo ven como colaborador y no como jefe”. Esto se logra cuando el director actúa como entrenador que capacita a su equipo de trabajo por lo que el personal docente responde con gran sentido de responsabilidad. En este orden de ideas, el ambiente cooperativo, contribuye a que cada docente se sienta útil dentro de la institución, así tratan de organizarse y cada uno, bajo la gerencia del director, realiza determinada labor, pero a diferencia de los otros tipos de clima, en este el director observa el proceso educativo, pero a la vez ayuda a los docentes a cumplir con sus actividades, permitiendo además, que cada uno realice contribuciones con el otro.

En este sentido, Fernández y Gutiérrez (2005), explican que el tipo cooperativo es “en el que la toma de decisiones se halla expandida a todos los niveles de la organización y los flujos de comunicación se desarrolla en todas las direcciones”. Este tipo de clima organizacional, engrana a todos los miembros de la institución, quienes logran complementar sus conocimientos, experiencias, así se

logra un equilibrio en cuanto a los conocimientos y condiciones pedagógicas de todos.

Mosley, Megginson y Pietri (2005), quienes sostienen que “el logro en el trabajo se obtiene a partir de personas comprometidas, la interdependencia a través de una participación común”. Con ella, el director logra conducir a los docentes a que se relacionen con base a un sistema de confianza y de respeto, lo que fortalece el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales. Asimismo, el compromiso conlleva a mejorar la situación laboral, si el director logra que el personal docente se comprometa, esto favorecerá el ambiente de trabajo.

#### **2.2.1.4 .-Características del clima laboral**

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima laboral Rodríguez (2001) menciona que el clima laboral se caracteriza por:

- a) El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- b) Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- c) El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso

e identificación de los trabajadores.

- d) Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- e) Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral.

#### **2.2.1.5 .-Factores que afectan el clima laboral.**

Según Guillen (2003), los factores que afectan el clima organizacional o laboral son:

Factor jerárquicos :

“ Son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización” .

“Desde el gerente general hacia abajo, deben ser campana de respeto en primer lugar a las personas empoderar a los colaboradores enseñando y exigiendo.”

Factor estructural :

“Una mala organización donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas indudablemente que

afectan grandemente el clima laboral ,haciendo más enificiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables, perdiendo mucho tiempo en discusiones bisantinas, sumarios ,etc. Se supone que si la estructura organizacional es respetada ,genera confianza e eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante”.

Factor estratégicos :

“ Sin metas claras sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización” .

#### **2.2.1.6 Factores de la variable clima laboral**

Acontinuación se detalla las cinco factores de la variable clima laboral :

##### **1. Realización Personal**

Palma (como se citó en Casana 2015) refiere que “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”; teoría que cita Fernández, M (1999) ya que “menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo,

es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación” año 2009, este autor aumenta su teoría basada en la autorrealización diciendo que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso, En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción”.

## **2. Involucramiento Laboral**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) define “a este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante” Ferreira (2006) dice “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”.

### **3. Supervisión**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) define “como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Por otra parte, Robbins (2004) menciona “que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien, además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos”.

Sin embargo Rodríguez (2005) agrega “el factor comunicación dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo”.

Por ende Raineri (2006) afirma “que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos)”.

#### **4. Comunicación**

Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) refiere que “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna”.

Así mismo Cotton y Hart (2003) afirman “que un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización”.

#### **5. Condiciones Laborales**

Para Sonia Palma (como se citó en Casana 2015) “son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo”.

Así mismo según, Schein (1996), las variables del ambiente



físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, Robbins (2004) coincide con los autores nombrados anteriormente afirmando que los empleados les interesan su ambiente de trabajo; asimismo se interesan en que su ambiente de trabajo les permita su bienestar personal y a su vez les facilite realizar un trabajo acorde. Por ende, se tiene un ambiente físico cómodo y con un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

**Así mismo se toma en cuenta los siguientes puntos:**

### **La Satisfacción Laboral**

Chiavenato (2007) manifiesta respecto al comportamiento de los miembros de una organización “Busca sólo una manera satisfactoria y no la mejor manera de hacer un trabajo; no busca la ganancia máxima, sino la ganancia satisfactoria. Sus aspiraciones son relativas y toma en cuenta cada situación con la que se enfrenta.”

Según Luthans (2008) en Domínguez, Ramírez y García

(2013) La misma relación entre compromiso y satisfacción habrá de establecerse con el clima Organizacional

“existen individuos satisfechos con sus empleos, pero que detestan la organización altamente burocrática para la que trabajan

### **El Reconocimiento:**

Chiavenato (2007) manifiesta que “Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.” Dejando en claro que es este elemento el reconocimiento el que hace que las personas se sientan satisfechas y motivadas en el trabajo, lo que constituye un factor de fortalecimiento del clima laboral.

### **Recompensa:**

Las recompensas organizacionales son las compensaciones ofrecidas por la organización que influyen en la satisfacción de los trabajadores, pues cada trabajador está dispuesto a invertir sus recursos individuales en la medida en que obtenga retornos y resultados de sus inversiones (Chiavenato 2004). De lo expuesto anteriormente Chiavenato “manifiesta cómo los trabajadores reciben beneficios, no solo económicos, salariales, sino ascensos en

cuanto a reconocimientos, premios, la estabilidad en el cargo. Recompensa que se otorga por el buen desempeño del individuo y que lo conlleva a desempeñarse bien en la organización, creando un clima apropiado”. Para eso es importante la consolidación de recompensas de director a docentes.

### **La Motivación:**

Como refiere Robbins (2004) “La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”.

Para Herzberg, la motivación tiene dos factores fundamentales: Factor higienicos. Se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo y los factores motivacionales que se refiere al contenido del puesto ,a las tareas y a las obligaciones relacionados con este. Los que producen un efecto satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. Para este autor el termino motivación comprende sentimientos de realización ,de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores

motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. (Chiavenato, 2007)

### **La Participación:**

Según Robbins (2004) “La participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía”.

Chiavenato (2009) propone que actualmente las organizaciones están ampliando su visión y actuación estratégica. “Todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios. Cada uno de los cuales contribuye con algún recurso, las personas ya no son más un recurso, se convierten en socias de una organización aportando con su participación plena”

### **Sentido de Pertenencia**

Flores (2005) refiere, “El sentido de pertenencia es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. El sentido de pertenencia crea en el empleado un sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con los objetivos y programas”.

## **Los tipos de Clima Laboral.**

Para Likert “existen dos tipos de Clima Laboral: El Clima de tipo Autoritario y el Clima de Tipo Participativo”.

### **El Clima de Tipo Autoritario está conformado:**

- El Autoritarismo Explotador:  
“En éste tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. Por ello la gran parte de las decisiones son tomadas en la cima de la organización . Los trabajadores trabajan en un ambiente tenso con pocas recompensas ,donde prima el temor y la desconfianza ,la comunicación entre los superiores y los subordinados se estipula con base al miedo ,la comunicación sólo se mantiene en de manera directa , con instrucciones que sean específicas”. (Likert).
- El Autoritarismo Paternalista:  
“Aquí existe cierta confianza entre la relación Aquí existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, como la establecida entre un amo y su siervo. Existe la confianza entre la dirección y los subordinados; aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos

y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado”. (Likert).

### **Clima de tipo Participativo, integrado por:**

Clima de tipo Participativo (citado por Robbins, 1998).

- Participativo – Consultivo:  
“En este tipo de clima, la dirección tiene confianza en sus empleados; las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales; satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe la interacción por ambas partes. Perciben un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente”. (citado por Robbins, 1998).
- Participativo en Grupo:  
“La dirección tiene plena confianza en sus

empleados, la toma de decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica”. (citado por Robbins, 1998).

### **Procesos que intervienen en el Clima Laboral**

Brunet (1999) “todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Los dos tipos de agentes son”:

- Agentes Internos:

“Debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación

de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión”. Brunet (1999).

Agentes Externos

“Se debe conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras familia, amigos, etc., quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar”. Brunet (1999).

### **Diferencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.**

Vásquez (1996) “realiza una investigación donde plantea la existencia de ciertas diferencias entre la satisfacción y el clima las cuales se mencionan a continuación”:

✓ “La satisfacción se centra sobre algo particular, mientras que el clima se refiere a la organización como un



todo”.

✓ “La satisfacción es la valoración afectiva, mientras que el clima es la descripción de cómo es la organización”.

✓ “La unidad de análisis en la satisfacción es el individuo en particular, mientras que en el clima organizacional es la organización como tal”.

#### **2.2.1.7 .-Características que influyen en el clima organizacional.**

A continuación, se nombra las siguientes:

- Ambiente físico: como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructurales: como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.
- Ambiente social: tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Propias del comportamiento organizacional: como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

### **2.2.1.8 .-Dimensiones del clima laboral**

Según Llana (2009).Cita a Litwin y Stinger(1978)quienes postulan la existencia de nueve dimensiones que explicaran el existente en una determinada empresa cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización tales como:

#### **Ψ Estructura**

Es la forma en que las personas de la organización perciben los procesos de la misma, (cantidad de reglas, procedimientos, trámites, etc...) además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas.

#### **Ψ Facultamiento**

Es más que nada a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

#### **Ψ Recompensa**

Es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

### **Ψ Desafío**

Es el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

### **Ψ Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

### **Ψ Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

### **Ψ Estándares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

### **Ψ Conflictos**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

## Ψ **Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

### **2.2.1.9 .-Influencias del clima organizacional.**

Según lo indicado por Brunet (2004), la atmósfera autoritaria se ve afectada por dos flujos principales:

**a.** Escuela Gestalt: Este enfoque se centra en la asociación de observación (el todo no es lo mismo que el conjunto de sus partes). Dentro de este enfoque, dos estándares esenciales de la vista del individuo están conectados:

- captar la solicitud de las cosas tal como existen en el planeta .
- otra solicitud a través de un procedimiento de unión en el nivel de pensamiento.

Según esta escuela, las personas comprenden su entorno general a la vista de criterios aparentes e interpretados y actúan según la forma en que ven ese mundo. Por lo tanto, la visión del lugar de trabajo y las condiciones es lo que afecta la conducta de un trabajador.

**b.** Escuela Funcionalista: Según esta escuela, la idea y la conducta de una persona de la condición abarcadora y los

contrastes individuales asumen una parte crítica en el ajuste de la persona a su condición. Estas dos escuelas tienen de la misma manera un componente fundamental que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que las personas intentan adquirir con el mundo que los abarca. Las personas requieren datos que se originan de su trabajo, teniendo en cuenta el objetivo final de conocer las prácticas requeridas por la asociación y, a lo largo de estas líneas, lograr un nivel de ajuste digno con su entorno general.

Del mismo modo, Martín y Colbs. (1998), contribuyen en lo siguiente “descubren escuelas que también se centran en la atmósfera jerárquica, que se representan en esta línea”:

- A. Escuela Estructuralista: “ el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el
- B. tamaño de la organización, centralización o descentralización de la toma de decisiones, número de niveles jerárquicos de autoridad, tipo de tecnología utilizada, regulación del comportamiento individual; centrándose especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva”.
- C. Escuela Humanista: “el clima se enfoca al conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su

medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales de los individuos y las de la organización”.

**D.** Escuela Sociopolítica y Escuela Crítica: ambas escuelas sostienen que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una

**E.** organización, refiriéndose a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los integrantes tienen ante su organización”.

#### **2.2.1.10 El clima laboral y las políticas organizacionales**

Casana, V (2015) refiere que “El clima laboral se ve influenciado por factores controlables dentro de la organización como las políticas organizacionales, esto es fundamentalmente por la cultura organizacional planificada o programada”. Por ende se nombra elementos como:

- La declaración de identificación de la visión organizacional
- La declaración e identificación de valores de la organización.
- La declaración e identificación de los objetivos estratégicos

Así mismo refiere que también “se incluyen dentro de las políticas organizacionales un conjunto de elementos que incluyen los mitos organizacionales, las historias organizacionales, los estatutos y reglamentos organizados para tal efecto”.

En este mismo orden de ideas la cultura afecta el comportamiento organizacional de una manera específica.

Según Valladares y Ponce (1986, p.506) “el comportamiento humano dentro de las organizaciones o Psicología organizacional estudia el comportamiento de los humanos, cuando se encuentran en el trabajo”.

Con lo anterior mencionado se puede dividir en tres grandes enfoques de trabajo:

#### **2.2.1.9.1 Comportamiento humano individual en el trabajo**

Según Palma, S. (2004, citado en Casana, V., 2015).

“El comportamiento humano individual está fundamentado o delineado por la personalidad, la motivación al logro, de tal forma que actitudes como el egoísmo, la competencia, la envidia, la solidaridad son producto del sincretismo de la triada de elementos de personalidad, motivación y ambiente que rodea al individuo”.

“El comportamiento individual es quizá el más diverso, y también el que menos control se puede tener, ya que en un mundo donde se privilegia las libertades individuales, los comportamientos individuales deben ser respetados por los empleadores, sepan de incurrir en un delito sobre la persona humana”.

#### **2.2.1.9.2 Comportamiento grupal en el trabajo**

El ser humano es demostrativo, sociable por naturaleza y a su vez por aprendizaje, y que satisface mejor sus necesidades que si partiera de su esfuerzo individual.

Según Du Brin (2012, p. 315) “formar grupos tiene muchas funciones sociales y ventajas tácitas. Los grupos brindan oportunidad a sus miembros para dedicarse a actividades que les interesan o satisfacen de manera que la igualdad permite la afiliación y hasta que tareas impuestas sean aliviadas al trabajar en grupo”. El grupo es una escuela u organización en donde se aprenden normas para convivir, enseñanzas técnicas o administrativas para aplicarlas en el trabajo diario.



El grupo cumple funciones de afecto y reforzamiento de estima sobre todo en organizaciones grandes donde se pasa desapercibido, o donde hay relaciones tirantes.

Los grupos son sitios de apoyo, en el que los miembros recurren a él para depositar quejas, problemas y dificultades, recibiendo aliento y recomendaciones para solucionarlos.

Los grupos son refugios que dan seguridad, se puede tener respaldo de un grupo frente a otro grupo o ante un superior o jefe.

Los grupos son centros de información y lo que ocurre comunicación, por ello se sabe en el resto de la organización.

Según Chiavenato (2009, p. 210) Un grupo permite a sus integrantes desarrollar compromiso, identidad, y pertenencia, a muchos les gusta pertenecer a determinados grupos sobre todo si estos tienen prestigio o influencia, por ejemplo, el grupo de catedráticos universitarios, ser miembro de Club de Leones, Club Rotario o de cierto colegio profesional

### **2.2.1.9.3 Comportamiento organizacional en el trabajo**

Según Palma, S. (2004, citado en Casana, V., 2015).

El comportamiento organizacional, se expresa a través de las relaciones de liderazgo y seguidores, trabajo en equipo, comunicación empresarial, negociación y aprendizaje organizacional, en este sentido se habla de identificar los elementos, que intervienen en las dinámicas de las relaciones humanas en la organización, algo en lo que se puede intervenir, pero no controlar en su totalidad.

## **2.2.2 Clima institucional educativo**

### **2.2.2.1.- Institución educativa**

Según este modelo de definición, una institución educativa es un edificio, de los tantos que abundan en las ciudades, que comparten una serie de características comunes: un cartel con el nombre del establecimiento (casi siempre es el de alguna persona ilustre), el pabellón nacional a la vista, etc. No parece necesario extenderse en señalar la insuficiencia de este tipo de definición para dar cuenta del hecho educativo institucional, aunque, pese a todo, parece ser esta la definición que sirve de base a algunas políticas educativas de

corte demagógico que ven en la infraestructura escolar un fin en sí mismo y, claro está, es el principio operante en la psiquis de aquellos para quienes tales medidas «populares» alcanzan a garantizar su tranquilidad.

La inclusión, que incorpora a las personas con discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados y vulnerables, especialmente en el ámbito rural, sin distinción de etnia, religión, sexo u otra causa de discriminación, contribuyendo así a la eliminación de la pobreza, la exclusión y las desigualdades.

#### **2.2.2.2 .- Clima laboral educativo**

Gonzales y Figueroa (2017) afirma que “En el contexto educativo, muchas veces se da cuenta que la mayoría de los docentes que laboran en las instituciones educativas no logran descifrar cuales son los objetivos por alcanzar, es decir, no se ven como parte de una organización con una visión y misión por cumplir, sino por el contrario se ven a sí mismo y al ambiente como un espacio de trabajo con intereses y objetivos poco comunes.

Hasta ahora hablar de la aplicabilidad de las teorías gerenciales dentro de las instituciones educativas pareciera ser un tópico no asociado con la línea de trabajo.

Muchos hacen resistencia a llevar estrategias gerenciales de organizaciones de producción no educativa a este contexto porque no se logra ver a las instituciones educativas como una empresa de producción; en particular sobre la gerencia interesa hacer una revisión de la importancia del clima laboral en las instituciones educativas a fin de lograr crear sentido de pertenencia de los individuos a su lugar de trabajo. En las instituciones educativas, se nota con preocupación como pocas veces se encuentran directores que consideren con interés en lograr mejoras en el clima laboral procurando mejoras en el desempeño de sus trabajadores por cuanto un clima de trabajo agradable logra comprometer a los docentes en el logro de los objetivos establecidos lo que finalmente se verá reflejado en el producto final, alumnos mejor educados y docentes más comprometidos en su labor de enseñanza, sin embargo, lograr que se pueda aceptar a la gerencia empresarial en los centros de educación no es fácil cuando se aborda una organización como las instituciones educativas donde las estructuras suelen ser complejas y los roles de cada actor no están claramente establecidos, no hay una visión del papel de cada uno y de la consecuencia de su acción sobre la función de los demás y mucho más allá como el comportamiento de una organización educativa se evidencia

en la comunidad.

Frente a esta situación se sugiere para crear una interrelación de la gerencia en las escuelas, más específicamente de la necesidad de traer el concepto de clima laboral a los centros de educación como instrumento del gerente escolar para alcanzar el anhelado compromiso de sus participantes hacia el logro de los objetivos de la organización escolar.

- En principio se debe mejorar el clima a través del desarrollo organizacional, mejorando los procesos de gestión de recursos humanos para mejorar la claridad y hacer los canales de comunicación más específicos y precisos en cuanto a lo que se espera alcanzar.
- En segundo lugar, mejorar el clima a través del desarrollo personal y de formación específica partiendo de la claridad propiciando reuniones eficaces a los directivos, coordinadores, profesorado y demás empleados en donde se deje claro cuál es el objetivo común para trabajar desde las propias funciones hacia el logro del mismo.
- En tercer paso establecer un sistema de gestión de personas en donde se evalúe las carencias y la necesidad de planificar en base a los elementos con que

se cuenta en la medida que se ofrece la formación que haya que darles a los directivos para usar dicho sistema e insistiendo en que comprendan su importancia.

Frente a esta situación Gonzales y Figueroa (2017) sugiere que “esto contribuirá a administrar en base a la importancia de generar climas de trabajo agradables y productivos en donde se le haga saber a cada participante cual es la intención de la organización, que se logre establecer planes de acción concretos para cada participante, con objetivos y plazos, en tal sentido se puede lograr un impacto positivo total entre clima actual y el clima deseado y un impacto de la gestión del clima en el liderazgo, en fin, un docente con objetivos claros acerca de su papel en la organización escolar y por tanto más comprometido con su labor productiva”.

### **2.2.2.3 .- Docencias en el Perú.**

Los docentes del sector público perciben en promedio ingresos mucho menores que el resto de profesionales. Y, por si esto fuera menos, el aumento de los ingresos a lo largo de la carrera es muy pequeño. Sin embargo, según menciona Díaz, H. (2000) en una investigación de aporte exponencial,

titulada La Carrera del Maestro en el Perú; la docencia en el sector público ofrece ingresos mucho más predecibles y es la única ocupación que goza de estabilidad laboral en el Perú. Ahora, cabe destacar que la estabilidad laboral, que es un elemento atractivo de la carrera, a su vez genera ineficiencias en la administración de recursos humanos en las escuelas públicas. Es así, que el estudio que Díaz nos presenta, revela, además que la carencia de autonomía para administrar personal, es uno de los principales problemas que afecta la labor de los directores de estas instituciones.

El director para ese entonces no tenía capacidad para evaluar, sancionar o premiar el desempeño de todo su personal y las instancias intermedias y las ugeles, tienen mayor injerencia sobre las decisiones de personal que el director mismo. Si bien esto no es algo que hasta la fecha se dé tal cual describe Díaz, es importante mencionar que aún existe un Sistema de administración de escuelas públicas donde el evaluador viene una vez cada cierto tiempo a evaluar al Personal y paralelamente, los mecanismos de supervisión y manejo de personal son más bien laxos.

Así, se estructura una carrera en la que, si bien los ingresos son bajos y estables, también es una carrera que

definitivamente no ofrece claros estímulos para que el personal que en ella ejerce, innove, se actualice y tenga un mejor desempeño.

### **2.2.2 Adulthood.**

En la Edad temprana del adulto, Las personas cambian y se desarrollan en perspectivas completamente diferentes en medio del período de 20 a 40 años, las edades inexactas limitan que la mayor parte de los investigadores se han formado para caracterizar a los jóvenes adultos. En medio de estas 2 décadas se toman una gran cantidad de las opciones que necesitan para influir en lo que queda de la vida, con respecto al bienestar, la dicha y el logro de la persona. Para la sociedad, estos años son los más críticos duraderos. La forma en que los adultos comen, cuando beben, independientemente de si fuman o no, o del tipo de actividad que hacen, cómo manejan las tensiones, cada una de estas elecciones de los seres vivos pueden afectar principalmente el trabajo físico presente y futuro.

Aquí haremos alusión a la región más cercana al individuo, a sus propias habilidades particulares, más importante, los tangibles y subjetivos que, como hemos visto, son tal vez más factores trabajados en los exámenes sobre el avance de la edad adulta y antigüedad.



- Aspecto emocional: Cambios en la afectabilidad pueden producir las complejidades (alrededor del 6% anual de disminución, comenzando a los 65).
- Aspecto Sexual: En la segunda parte de este punto, analizamos dos formas únicas de lidiar con aclarar el avance social y entusiasta en la edad adulta. Con una información que son más claras las ocasiones de la adultez juvenil - y de la edad adulta tarde, para ser modificado más tarde, que se identifica con alguna opción esencial: casarse o permanecer soltero, tener hijos o no, elegir una conducta sexual, hacer compañeros.
- Desarrollo físico operación sensorial y psicomotor : Desde el centro de los años 20, cuando la gran mayoría del cuerpo está completamente creado (en medida) hasta alrededor 50, la disminución de las capacidades físicas generalmente está tan graduada que es difícil tomar nota. Las prácticas motoras resultan ser más lentas, a pesar del hecho de que hay variedades extraordinarias. Al preguntar sobre los tiempos de respuesta básicos, se registra el 25% más gradualmente en individuos de más de 65 años, en contraste con individuos más juvenil (Ketcham y Stelmach, 2001).

Entre los 30 y 45 años, la altura es estable en ese punto comienza en disminución. La calidad sólida tiene su sentido en las cercanías de los 25 y 30 años y después de eso viene una

pérdida continua del 10% entre las edades de 30 a 60. En la mayor parte del debilitante ocurre en la espalda y en los músculos de las piernas, algo menos en los músculos de los brazos. La habilidad manual es más productiva en jóvenes adultos; la destreza de los dedos y los desarrollos de las manos comienzan a disminuir después de la mitad de los 30 años. Las facultades son, además, más intensas en medio de la vida adulta juvenil.

- Salud: Los adultos jóvenes son las personas más vitales. Aproximadamente el 90% de los jóvenes se imaginan que su bienestar es magnífico o genial. La población general en esta reunión de edad informa que tiene sustancialmente menos resfriados y contaminaciones respiratorias que cuando niños; y que cuando tienes resfriados, normalmente los eliminas sin esfuerzo. Numerosos jóvenes adultos nunca están verdaderamente enfermos o debilitado. Menos del 1% están limitados en la capacidad de moverse y Haga cosas para enfermedades o debilitamiento sin fin. Casi el 50% de cada enfermedad intensa experimentada en la vida cotidiana. Los adultos jóvenes son respiratorios y otro 20% son perjudicados. Los propósitos más comunes detrás de la hospitalización en estos años son nacimientos y enfermedades del marco

relacionado con el estómago y genitourinario. Dada la sólida condición de la mayoría de los adultos jóvenes, no es asombrar que los percances (en su mayor parte coche) son la razón el principio de la muerte en individuos en las cercanías de 25 y 34 años. Lo siguiente es malignidad, tomado después por enfermedad coronaria, suicidio y asesinato causado por hostilidad física o verbal.

- Desarrollo intelectual: El buen juicio dice que los adultos piensan de manera única en contraste con los adultos niños - que los adultos pueden sostener varios tipos de discusiones, ver material significativamente más complicado y ocuparse de cuestiones pasadas las habilidades de la mayoría de los niños o incluso de numerosos jóvenes. Por numerosos años se confió en que la acción académica en general logró su arriba alrededor de 20 años y luego disminuido. Exámenes longitudinales, que inspeccionan ocasionalmente a individuos similares. A lo largo de los años, han demostrado una expansión en el conocimiento como una regla en todo caso hasta 50. Los cinco límites esenciales (razonamiento inductivo, introducción espacial, capacidad numérica, capacidad verbal y familiaridad verbal). Impresionante estabilidad aparece en la edad adulta. Las personas más experimentadas son similares

en esto a las más jóvenes. Por otra parte, las cualidades normales en caída en picada y el impedimento del conocimiento.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 .- Hipótesis general:**

El nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura – 2017; es media.

#### **3.2 .- Hipótesis específicos:**

El nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; Es media.

El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; Es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; Es media.

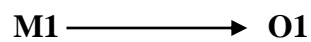
El nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; es media.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 .- Diseño de la investigación.**

No experimental: Como señala Kerlinger (1979). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

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.



**Donde:**

**M1 – Muestra**

**O1 – Variable**

**Descripción dela variable**

**M1:** trabajadores de la I.E 15005

**O1:** Clima Laboral.

## **4.2 Población y muestra.**

Dentro de este punto la población y muestra fueron los 23 Trabajadores encuestados que laboran en la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo.

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

### **a) Definición Conceptual:**

Para 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 facilitan su tarea”.

### **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 en 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)

Tabla de calificación:

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89



#### **4.4 Técnica e instrumento.**

- a) Técnica: Se empleó la técnica de la Encuesta.
- b) Instrumento: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004).

#### **Ficha Técnica:**

##### **I. Datos Generales**

Nombre: Clima Laboral CL – SPC

Autora : Sonia Palma Carrillo

Forma de Aplicación: Individual – Colectivo

Duración : 15 a 30 minutos

##### **II. Significación**

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

##### **III. Tipificación**

Baremos percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

##### **IV. Descripción**

La Escala CL-SPC. Fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo

en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

V. Validez

La validez de esta escala de medición de clima laboral fue sostenida a criterios de jueces para validar los contenidos, sosteniéndose en una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

VI. Confiabilidad

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados, administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma 2000). Las recolecciones obtenidas son positivas y significativas al ( $p < 0.05$ ) entre cinco factores de clima laboral.

#### **4.5 Plan de análisis.**

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa información Microsoft, Excel 2013., 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 tomará como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpretará de manera contraria.

#### 4.6.- Matriz de consistencia.

PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	TÉCNICA
¿Cuál es el nivel del clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura - 2017?	Clima Laboral		<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>Investigación:</b>	
			Identificar el nivel del Clima laboral en los trabajadores de la I. E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura - 2017”.	El nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA. HH. de 18 de Mayo, Piura- 2017, es Medio	- Cuantitativa - Descriptivo - No experimental descriptivo.	Encuesta
			O. Específicos	Específicos	Diseño	Instrumento
		Factor Realización Personal	Determinar el nivel del Clima laboral en el factor Realización Personal en los trabajadores de la I.E 15005 del AA .HH 18 de mayo, Piura - 2017.	El nivel de clima laboral en el factor realización personal en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA. HH .de 18 de Mayo, Piura-2017 ;es Media	Transeccional O Transversal	Escala del clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL-SP(2004).
		Factor Involucramiento laboral	Determinar el nivel del clima laboral en el factor Involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA .HH 18 de mayo, Piura - 2017	El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E. 15005 del AA.HH. 18 de Mayo, Piura- 2017; es desfavorable.	Población:  Se conto con la población de 23Trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH. 18 de mayo,Piura- 2017	
Factor supervisión	Determinar el nivel del Clima laboral en el factor Supervisión en los trabajadores de la I.E 15005 del AA .HH 18 de mayo, Piura - 2017.	El nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I..E .150 05 del AA.HH. 18 de Mayo ,Piura- 2017; es favorable.	Muestra: conformada por los 23 trabajadores entre: -personal directivo -docentes -personal administrativo -personal de servicio			

		<b>Factor Comunicación</b>	Determinar el nivel del clima laboral en el factor Comunicación en los trabajadores de la I.E 15005 del AA HH 18 de mayo, Piura - 2017.	El nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH. 18 de Mayo ,Piura-2017; es Medio.		
		<b>Factor Condiciones laborales</b>	Determinar el nivel del clima laboral en el factor Condiciones laborales en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura - 2017?.	El nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH. 18 de Mayo ,Piura-2017; es Medio		

#### **4.7.- Principios éticos.**

En la presente investigación se tomó en cuenta la protección de las personas con la finalidad de evitar riesgos que pudiesen incurrir en dicho proceso, por tal motivo se afianza en el beneficio y no maleficencia de la identidad asegurando el bienestar de los participantes así como la información obtenida de los mismos, dentro de la debida equidad ; por ende para hacer de buen uso dentro de la integridad científica desde mi ejercicio como guiadora dentro de esta investigación en el cual se contó con la previa autorización de las autoridades institucionales , mediante el consentimiento informado, mediante del permiso desarrollado.

## V.- RESULTADOS

### 5.1.- Resultados.

TABLA I

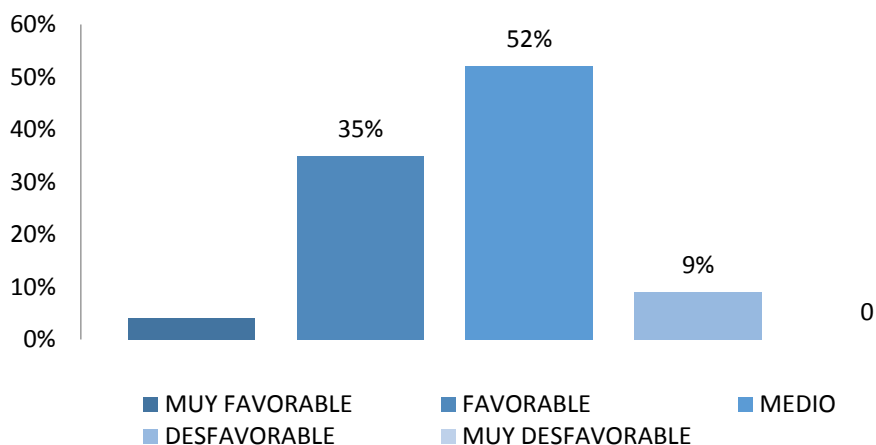
Nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura – 2017.

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Muy Favorable	1	4
Favorable	8	35
Medio	12	52
Desfavorable	2	9
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 01

Nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura – 2017.



FUENTE: *ídem tabla I*

Descripción: en la tabla I y figura 01 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral, el 52% de ellos presenta un nivel medio, el 35% un nivel favorable, el 9% un nivel desfavorable y el 4% un nivel muy favorable.

TABLA II

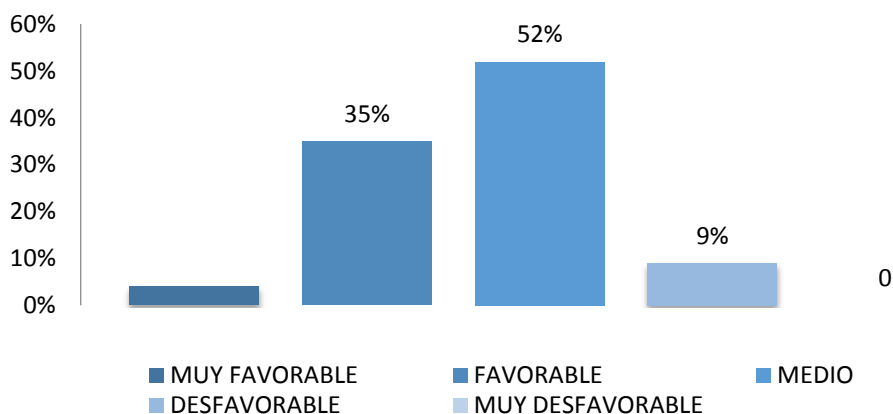
Nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Muy Favorable	1	4
Favorable	5	22
Medio	14	61
Desfavorable	3	13
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 02.

Nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.



FUENTE: ídem tabla II

Descripción: en la tabla II y figura 02 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral en el factor realización personal, el 61% de ellos presenta un nivel medio, el 22% un nivel favorable, el 13 % un nivel desfavorable y el 4 % un nivel muy favorable.



TABLA III

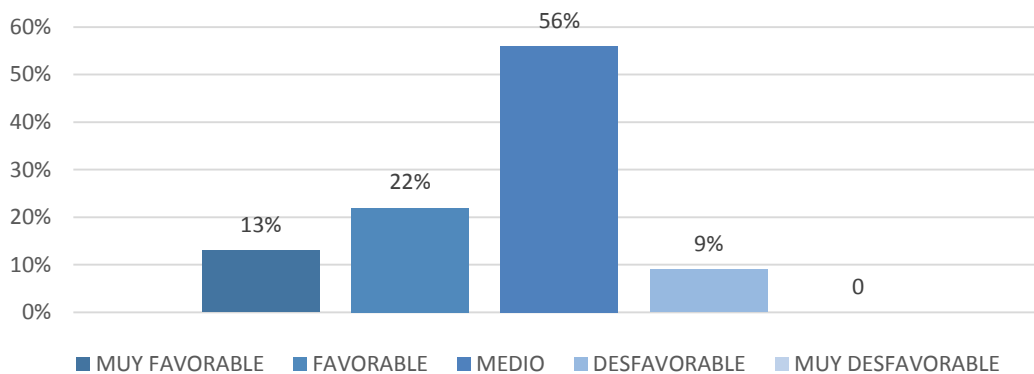
Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Muy Favorable	3	13
Favorable	5	22
Medio	13	56
Desfavorable	2	9
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 03

Nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.



FUENTE: *ídem tabla III*

Descripción: en la tabla III y figura 03 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral, el 56% de ellos presenta un nivel medio, el 22% un nivel favorable, el 13% un nivel Muy favorable y el 9 % un nivel Desfavorable.

TABLA IV

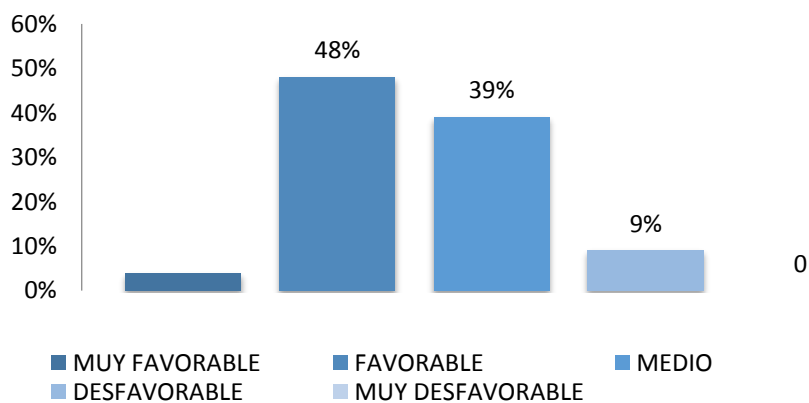
Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Muy Favorable	1	4
Favorable	11	48
Medio	9	39
Desfavorable	2	9
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 04

Nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.



FUENTE: *ídem tabla IV*

Descripción: en la tabla IV y figura 04 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral en el factor supervisión, el 48% de ellos presenta un nivel favorable, el 39% un nivel medio, el 9 % un nivel desfavorable y el 4 % un nivel muy favorable.

TABLA V

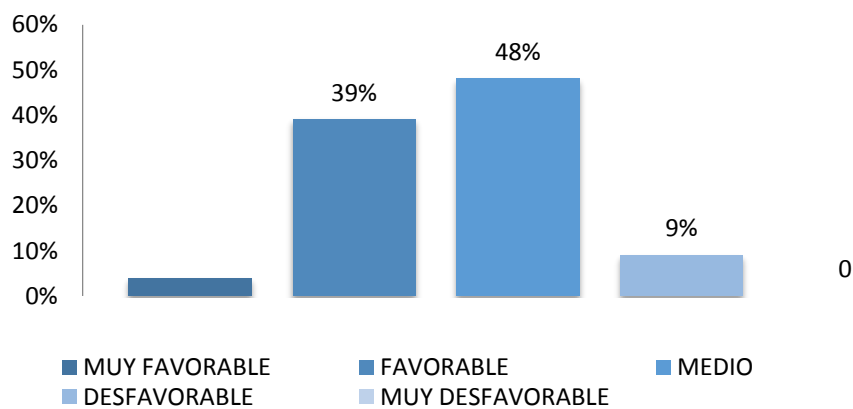
Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	1	4
Favorable	9	39
Medio	11	48
Desfavorable	2	9
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 05

Nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.



FUENTE: *ídem tabla V*

Descripción: en la tabla V y figura 05 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral en el factor comunicación, el 48% de ellos presenta un nivel **medio**, el 39% un nivel **favorable**, el 9 % un nivel **desfavorable** y el 4 % un nivel **muy favorable**.

TABLA VI

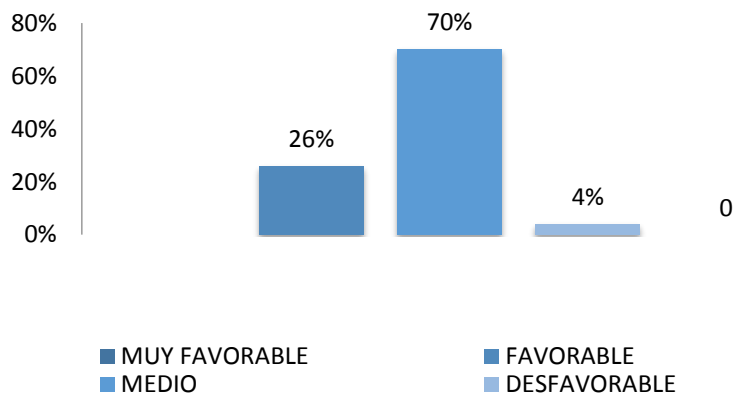
Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017.

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Muy Favorable	0	0
Favorable	6	26
Medio	16	70
Desfavorable	1	4
Muy desfavorable	0	0
Total	23	100

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

FIGURA 06

Nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de La I.E. 15005 del AA.HH.18 de Mayo, Piura-2017.



FUENTE: *ídem tabla VI*

Descripción: en la tabla VI y figura 06 se obtuvieron en los resultados del nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales, el 70% de ellos presenta un nivel **medio**, el 26% un nivel **favorable**, y el 4 % un nivel **desfavorable**

## **5.2.- Análisis de resultados.**

De acuerdo con el objetivo de la presente investigación, inicialmente me propuse Identificar el nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura – 2017. Analizando los resultados encontré que en la tabla I la muestra de la población obtuvo un nivel de clima laboral categoría media, según la Escala de clima laboral, resultado que nos indica un ambiente laboral propicio, pero debe y puede mejorar, ya que las convicciones laborales resultan consistentes con una cultura institucional fuerte.

El resultado hace referencia a Water (citado por Dessler 1973), lo cual explica que “el clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.

Por otro lado, en la tabla II, en el factor de realización personal, que es al área de asociación de la realización personal con aspectos laborales, se puede apreciar que el personal se ubica en la categoría media, según palma 2004 “Esto nos refiere que existen oportunidades de progresar, aprender y desarrollarse en la institución, se promueve la capacitación necesaria, ideas creativas e innovadoras, y se reconocen los logros en el trabajo”.

Este resultado hace referencia a la cita de Fernández (1999) ya que especifica un sustento similar, “atestiguando que es una posibilidad de mejora individual y experta en el trabajo, en otras palabras, es la probabilidad de que los especialistas la vean, que en una asociación los trabajadores descubrirán Apoya e impulsa el desarrollo individual y experto, a través de arreglos de preparación razonables y exitosos, de manera similar al año 2009, este creador construye su hipótesis a la luz del autoconocimiento diciendo que los trabajadores tienden a inclinarse hacia posiciones que les dan la oportunidad de aplicar su aptitudes y capacidades donde ofrecen una variedad de recados, flexibilidad y crítica sobre lo bien que se llevan, cualidades que influyen en el trabajo para tener sacudidas eruditas; Las publicaciones que tienen pocas dificultades causan irritación, sin embargo, un número excesivo de dificultades causa insatisfacción y sentimientos de decepción. En condiciones directas, los trabajadores encontrarán deleite y satisfacción.

Así mismo en el factor involucramiento laboral, se puede apreciar que el trabajador se ubica en la categoría media, Esto quiere decir que se siente compromiso e identificación por parte de los trabajadores con el éxito en la organización; los trabajadores aseguran sus niveles de logro y se consideran un factor clave para el éxito de la organización, aunque no de un nivel óptimo o deseado, pero puede y está en vías de mejora. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución. (Palma 2004).

Del mismo modo En el factor supervisión, se puede apreciar que el personal se evidencia una categoría favorable, definida por Palma (2004) como la valoración de las funciones que tienen los trabajadores sobre los procesos de la empresa, si estos funcionan o no, de acuerdo a la percepción de los superiores en cada actividad conocida, pero que sin embargo para el trabajador debe tener una finalidad de apoyo y orientación que permita desarrollar las tareas para mejorar la producción y calidad del servicio, en concordancia con Robbins (2004), quien manifiesta que la “satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable , quien además ofrece halagos por el buen desempeño , escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos”.

En esta línea, Hodgetts y Altman (1985), en su libro Comportamiento en las organizaciones, “confirman que las personas que piensan primero en sus representantes y luego en el trabajo que necesita hacerse parecen lograr una creación más notable y tienen trabajadores con más grado trascendental de cumplimiento en el trabajo y éticamente. Por otro lado, los pioneros cuyos intereses se concentraban en la generación tenían una tasa de rendimiento más baja, y sus subordinados se deleitaban en grados más restringidos de resolución y menos cumplimiento del empleo”.

En el factor comunicación, se puede apreciar que el personal se ubica en la categoría media. Lo que significa que, si hay interacción entre los trabajadores y con personas de mayor jerarquía, Se cuenta con acceso y

fluidez de información necesaria para cumplir con el trabajo. La institución fomenta y promueve la comunicación interna y existe colaboración entre el personal, aunque necesitan mejorar algunos de los detalles para poder llegar a un nivel óptimo. (Palma 2004).

Es por ello que, Hodgetts y Altman (1985) confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas, ya que como lo menciona Chiavenato (2000) “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. El proceso de comunicación, permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas.

En el factor de condiciones laborales, se puede apreciar que el personal se ubica en la categoría media, lo que indica que las condiciones laborales son un tanto adecuadas para la realización satisfactoria del trabajo, pero que deben mejorar. Hay elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Esto debe administrarse y disponerse de tecnología que facilite el trabajo y desempeño de los trabajadores. (Palma 2004).



## **Contrastación de Hipótesis**

### **Se Aceptan:**

El nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura- 2017; presenta una categoría media.

El nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017 ;presenta una categoría media.

El nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; presenta una categoría favorable.

El nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; presenta una categoría media.

El nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; presenta una categoría media.

### **Se rechaza:**

El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017; presenta una categoría desfavorable.

## VI.-CONCLUSIONES

Después de la evaluación y análisis correspondiente de los resultados en base a nuestros objetivos las conclusiones son las siguientes:

- El nivel de clima laboral en los trabajadores de la I.E 15005 del AA.HH 18 de mayo, Piura- 2017. Presenta categoría media.
- El nivel de clima laboral en el factor Realización personal en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017. Presenta categoría media.
- El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017. Presenta categoría media.
- El nivel de clima laboral en el factor supervisión en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017. Presenta categoría favorable.
- El nivel de clima laboral en el factor comunicación en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017. Presenta categoría media.
- El nivel de clima laboral en el factor condiciones laborales en los trabajadores de la I.E.15005 del AA.HH .18 de Mayo, Piura-2017. Presenta categoría media.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

1. Fortalecer las políticas de la organización para que los colaboradores mejoren su percepción que tienen de su centro de trabajo y tareas asignadas, con la finalidad que pueda mejorar la opinión que tenga respecto a la autonomía, estructura y recompensa.
2. Implementar programas de promoción que contribuyan al desarrollo personal y profesional, para propiciar las oportunidades de estudio y/o capacitaciones fuera de la Institución ya que ello se convierte en un valor agregado en el desempeño laboral.
3. Brindar de manera extrínseca reconocimiento a sus labores manteniendo las perspectivas de los objetivos de la institución
4. Aplicar técnicas de supervisión al personal de la I.E. con el objetivo que esto permita verificar su productividad de manera constante.
5. Sostener la vía de comunicación clara y de forma asertiva, empleando información directa para mejorar el diálogo interno del personal en la Institución a cargo de manera integral y más fluida.
6. Se sugiere incorporar y administrar elementos que faciliten las condiciones al logro de sus metas, mejora de procesos, productividad y desempeño laboral óptimo acorde a las necesidades que se requieren.

## Referencias Bibliográficas

Alcocer, C. y Otros (2004). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Editorial: MCGRAW.

Arroyo (2010). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral*.

Ferreñafe – Chiclayo.

Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías*. (7ma. ed.). Editorial: Díaz de Santos.

Recuperadode:[http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ\\_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Baltazar, D. & Chirinos, J. (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad de una empresa de servicios en el norte de Perú, 2013*.

(Tesis). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Brow, M. (1990). *El Clima de Trabajo en la Organizadores*. México: Trillas.

Brown, W. & Moberg, D. (1999). *Teoría de la organización: enfoque integra*.

Ediciones: Limusa.

Brunert,L(1999).El clima de trabajo en las Organizaciones. México: Trillas

Brunert.L(2004).El clima de trabajo en las organizaciones. definición, diagnóstica consecuencias. México:Trillas.

Cotton,P y Hart,P(2003). Desarrollando un clima Organizacional óptimo.Extraído el 15 de mayo del 2018:  
<http://www.losrecursoshumanos.com/desarrollando-un-climaorganizacional-optimo/>

Chiang (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. España – Chile

Chiavenato,I(2007).Administración de Recursos Humanos .(8°ed.) México: McGraw-Hill.

Chiavenato,I. (2004).“ Administración en los nuevos tiempos” .Colombia: Campus.Ltda.

Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC.

De los Ríos, Á. (Marzo, 2015). *Conoce los resultados de la Evaluación de Clima*

*Laboral 2014.* Lima. Recuperado

de:<http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/administrativo/noticias/conoce-losresultados-de-la-evaluacion-de-clima-laboral-2014/>

Díaz, C. & Rodríguez, V. (2009). *Relación entre clima laboral e involucramiento al trabajo en el personal administrativo de la empresa gandules ings.a.c. Jayanca, 2009* (Tesis). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú.

Fernandez, M.(1999). *Diccionario de recursos humanos* .Madrid: Díaz de santos. Universidad Autonomía de Madrid

Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis, Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”).

Recuperado de: <http://bibhum-Artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>

Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom.

Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (Vol. 94). Barcelona: UOC. Recuperado de:[http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Gan, F. y Traginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Díaz de Santos. Recuperado de:

<http://books.google.com.pe/books?id=wIExjIBo8QMC&printsec=frontcover>

&hl=es#v=onepage&q&f=false

García, Inmaculada. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada. España. Recuperado de: <http://hera.ugr.es/tesisugr/16486845.pdf>

García, M. e Ibarra, L. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*.

Recuperado de: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html)

Guillén, (2003). *La gestión empresarial :equilibrando objetivos y valores*, Madrid:Madrid.

Gonzales R.-Figueroa A.(2017): “clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico microempresarial el Carmen .Colombia,2016.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5<sup>ta</sup>. Ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hodgetts,R. y Altman,S.(1985). *comportamiento en las Organizaciones* (6°ed).México: Interamericana S.A. de CV.

Legrá, A. (2008). *Métodos de Investigación Científica*. Argentina: Marquerita.

López , D. (2015, Febrero 11). *Comunicación y clima organizacional en las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas/>

Llanos, E. & Fernández, E. (2005). *Métodos y técnicas de investigación*.

Lambayeque – Perú.

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. (13 ed.). Editorial: Lex Nova. Recuperado de: [http://books.google.com.pe/books?id=EAq3\\_\\_YLOjIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=EAq3__YLOjIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo*

*Organizacional*. Chile. Recuperado de:

<http://books.google.com.pe/books?id=DrRHb9Lp84C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Martín, M y Colbs. (1998). *Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria España*: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá Madrid.

Mercado & Toro (2008). *Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades públicas de Latinoamérica: México y Colombia*.

Mejías, N. (2011). *Escalas de actitudes en investigación*. Venezuela. Recuperado de: <http://odiseo.com.mx/libros-resenas/2011/07/escalas-actitudes-en-investigacion>.



Móran(2009).Clima Organizacional.Extraido el 19 de junio del 2018  
de:[http://www.canalcapital.gov.co/images/stories/canal/Climaorganizacio  
nal2014-canal-capital.pdf](http://www.canalcapital.gov.co/images/stories/canal/Climaorganizacio<br/>nal2014-canal-capital.pdf)

Navarro, E. (2003). Administración de Recursos Humanos. (4ta. Ed.). México:  
Trillas.

Orellán, R. (2012). El talento humano como principal activo de la organización.  
Recuperado de: [http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/el talento-  
humano-como-el-principal.html](http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/el talento-<br/>humano-como-el-principal.html)

Palma,S. (2009). *La motivación y clima laboral en personal de entidades  
universitarias*. Lima - Perú.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual. Lima.

Peredo, A. & Nuncevay, M. (2006). *Relación entre el clima laboral y la  
involucración del trabajo en el personal de la Casa del Tornillo SRL*. Chiclayo -  
Perú.

Pérez & Sanabria (1997). Clima organización en el Decanato de Ingeniería  
Agronómica de la Universidad Centro – occidental Lisandro Alvarado.Venezuela.

- Robbins,S(1998)Comportamiento Organizacional.(7°ed).México:Personal.
- Robbins.S(2004).ComportamientoOrganizacional.(10°ed).México:Personal/apren
- Rodríguez,D. ( 2001). Diagnóstico Organizacional (7° ed). México:Alfaomega.
- Ruiz, D. (2004). Manual de estadística. España. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/drm/drm-estad.pdf>
- Quiñónez, V. (2013). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de La Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese). (Tesis, Universidad Tecnológica Israel).Recuperadode:<http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/1562/1/TESIS%20%20XAVIER%20QUI%20C3%91ONEZ%20KU.pdf>
- Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española (2014). *Diccionario de la lengua española*(23ª ed.).Madrid: ElTricentenario.
- Rubio, E. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas*. (24). Universidad de Deusto.
- Sambra, B. (2014). *La confianza en un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa*. Lima. Recuperado de:

<http://gestion.pe/empleo-management/bcp-confianza-equipo-trabajofundamental-y-multiplica-productividad-empresa-2105364>

Sandoval, M.; Magaña, D. & Surdez, E. (2013). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior-costarricense.

Scheffer, E. (1996). *Psicología de la Organización* México D.F.:Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Toro, F. (2019). *El Clima Organizacional: Perfil de Empresas Colombianas*. Colombia: Cincel.

Vásquez, M. (1996) *El clima de las Organizaciones: Teoría, Método e Intervención* España: EUB.

Velásquez, 2003, p.96). ... (Davis, 1997, p.175). *climalaboral .50webs. com /climalaboral.html*, visto en 30/04/18

Valladares y Ponce .(1986,p.506).....*Comportamiento Humano dentro de la Organizaciones o Psicología Organizacional*.

## **Anexos**

## ENCUESTA

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

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

### CUESTIONARIO:

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
10. Los objetivos de trabajo son retadores.
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus Responsabilidades
16. Se valora los altos niveles de desempeño
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
19. Existen suficientes canales de comunicación.
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado

21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y Desarrollarse
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
30. Existe buena administración de los recursos.
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
46. Se reconocen los logros en el trabajo.
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida Laboral
48. Existe un trato justo en la institución
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

"Año del buen servicio al ciudadano"

Piura 01 de Junio del 2017.

**Solicitud de permiso para  
La realización de Tesis**

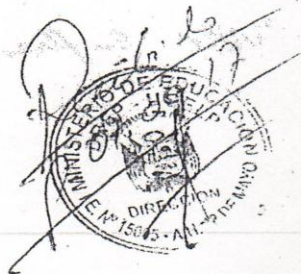
**Sr: Juan Francisco Jiménez Torres.**

**DIRECTOR:**

Por medio de la presente reciba nuestro cordial saludo, Yo Yolanda Merino Gaona Alumna de la Universidad ULADECH- Piura facultad ciencias de la salud, escuela profesional de Psicología del VIII ciclo.

La presente solicitud es para pedir permiso para lo cual me permita realizar encuestas personal administrativo a su cargo, para la realización y tabulación de mi tesis. En el I.E 15005, a trabajar este presente año 2017, de la tesis denominada "clima laboral en personal administrativo de la I.E. 15005 del AA.HH. 18 de Mayo, Piura 2017", donde abordaremos la problemática de hoy en día.

Sin más me despido y confiando de su buen criterio y apoyo para trabajar en su I.E. Esperamos su pronta confirmación.



Atentamente:

Yolanda Merino Gaona

DNI 02896250.

Estudiantes de psicología





